
Telefónica
Informe de gestión consolidado 2021

Índice



Carta del Presidente



2021 ha sido un año marcado por la evolución de la pandemia, con nuevas olas y campañas de vacunación y en tránsito hacia una recuperación global. El COVID-19 ha acelerado varios años la digitalización, confirmando su peso en la transición energética y el desarrollo social. Así, la necesidad de desplegar una conectividad inclusiva, al alcance de todos, se ha convertido en una prioridad para acelerar una reactivación basada en un nuevo modelo de crecimiento más a largo plazo. El avance en políticas ESG y la puesta en práctica de la primera fase de la taxonomía de la UE para actividades sostenibles confirman este nuevo paradigma económico.

Así, cobra relevancia la apuesta de Telefónica por la ESG dentro de su estrategia desde hace ya dos décadas y nuestro compromiso con los principios del Pacto Global (Global Compact) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible para construir un futuro más verde, ayudar a la sociedad a prosperar y ser una empresa ejemplar.

En 2021, hemos sentado las bases para un futuro más inclusivo, resiliente y verde, en el que aprovechemos al máximo las ventajas de la fibra y el 5G. Destacar aquí la extensión del 5G –que ya llega, por ejemplo, a más del 80% de la población en España–. También la creación de FiBrasil, la *joint venture* con Allianz en Alemania y las operaciones con KKR en Colombia y Chile para acelerar el despliegue de la fibra. El objetivo es alcanzar una cobertura de banda ancha en nuestra huella de 90%-97% en 2024 (excluyendo Reino Unido), fortaleciendo nuestro compromiso con las zonas rurales.

Merece igualmente una mención el ecosistema digital que estamos desarrollando con servicios de salud, seguridad, inclusión financiera y educación para apoyar a las personas en estos tiempos de incertidumbre y digitalización de los hábitos. Citar, además, el refuerzo de nuestros servicios de ciberseguridad, *cloud* y *big data* para que Telefónica Tech continúe con crecimientos de doble dígito en ingresos, mientras ayudamos al tejido



empresarial en su transformación digital para aumentar su eficiencia y su sostenibilidad. Y es que, en 2021, gracias a nuestros servicios, nuestros clientes de empresa, han ahorrado 8,7 millones de toneladas de CO_2, equivalentes al carbono absorbido por 143 millones de árboles.

Todo ello ha ido de la mano de una reducción de nuestra huella ambiental para ser Cero Neto. En concreto, desde 2015 hemos reducido un 86 % por unidad de tráfico nuestro consumo de energía –cien por cien renovable en nuestros principales mercados–, lo que nos ha permitido disminuir en un 70 % nuestras emisiones. Y hemos seguido progresando para convertirnos en una compañía Cero Residuo en 2030, con reciclaje, más ecodiseño, criterios de circularidad para nuestros proveedores e iniciativas como el sello Eco Rating.

Además, Telefónica ha seguido contribuyendo al desarrollo social: hemos generado casi 49.000 millones de euros para el Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados, hemos realizado una aportación tributaria de más de 9.000 millones y hemos generado más de 1,2 millones de empleos (entre directos, indirectos e inducidos), lo que se traduce en que creamos 10,4 puestos de trabajo por cada contratación que hacemos. Todo ello gracias a nuestros avances para extender la conectividad a todos los rincones y fomentar las habilidades digitales de los usuarios, esfuerzos que nos han llevado a liderar el *Digital Inclusion Benchmark* (DIB), elaborado por la World Benchmarking Alliance.

Y es que la tríada digitalización, desarrollo social y respeto al medioambiente es sinónimo de recuperación. De ahí nuestro objetivo de superar los 10.000 millones de euros de financiación sostenible en los próximos años tras cerrar 2021 con un volumen de más de 4.100 millones de euros, entre bonos y préstamos.

En la base de estos progresos están las mejores prácticas de buen gobierno para ser una compañía ejemplar. Un buen ejemplo es la reducción en 2021 del número de miembros del Consejo a 15, con 9 independientes y un 33% de mujeres, caminando hacia la paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía para 2030.

La tríada digitalización, desarrollo social y respeto al medioambiente es sinónimo de recuperación. De ahí nuestro objetivo de superar los 10.000 millones de euros de financiación sostenible.

Nuestra estrategia está respaldada por un equipo comprometido, preparado y diverso. El *Employee Net Promoter Score* se ha situado en el 67%[1], frente al 65% de 2020 y un 70% de los empleados ha invertido en nuevas *skills*. Y nuestro compromiso es seguir incrementando la presencia de mujeres en puestos ejecutivos hasta llegar al 33% en 2024 y eliminar la brecha salarial de género.

También contamos con la confianza de los clientes: su satisfacción, según el *Net Promoter Score* (NPS), ha mejorado 4 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior (puntuación total de 27[1], que sube a 55 en nuestros clientes de empresa). Las medidas y servicios que hemos proporcionado durante la pandemia han mejorado nuestra reputación, lo que se ha reflejado en un aumento de casi 5 puntos en el *RepTrak Pulse*®. Vamos a seguir trabajando para reforzar este vínculo ofreciendo la mejor conectividad y experiencia de usuario y velando por la seguridad de las redes, la privacidad y la ética de los datos, y la igualdad en el acceso a la tecnología.

De cara al futuro estamos más que preparados para aprovechar al máximo las oportunidades de este nuevo paradigma más sostenible, que otorga a la digitalización, y por tanto a Telefónica, un papel histórico como motor de progreso.

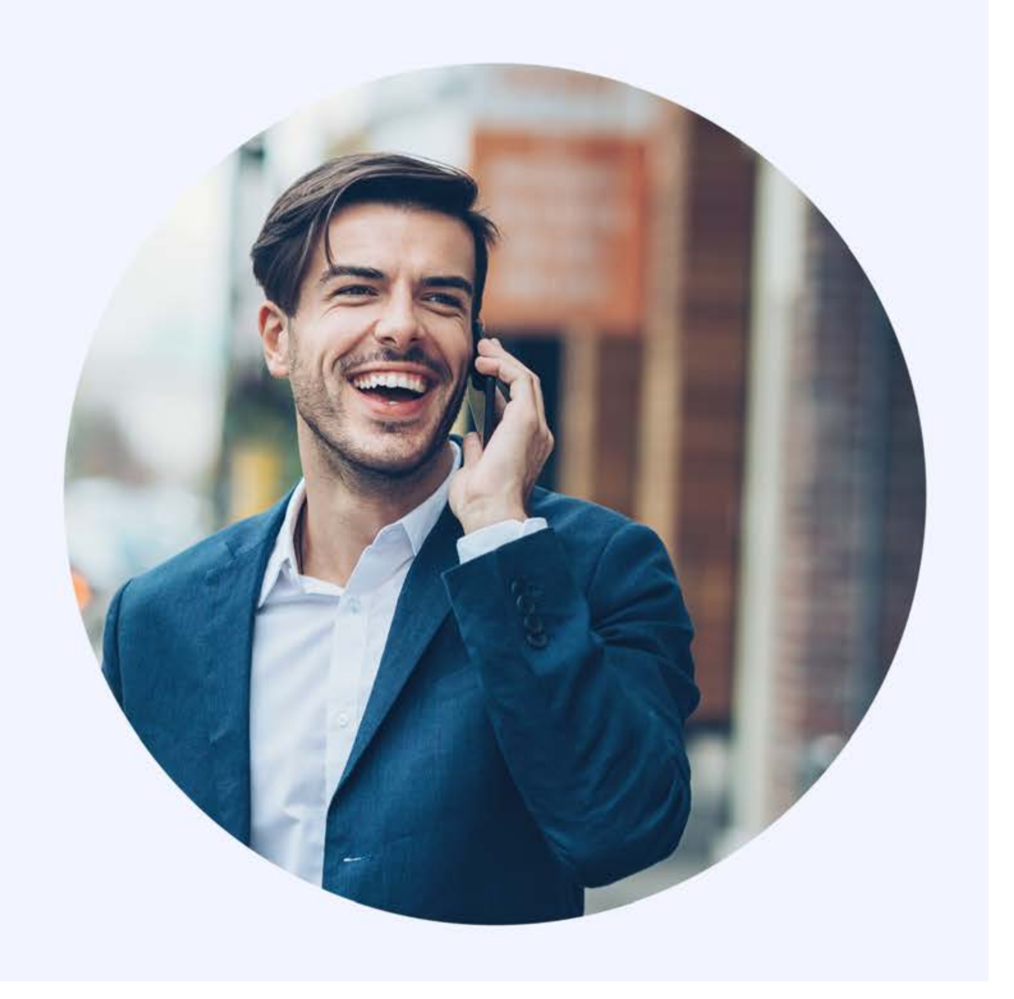
José María Álvarez-Pallete
Presidente ejecutivo de Telefónica

[1] El dato de 2021 excluye Reino Unido e incorpora Hispam.



Capítulo 1

Estrategia y modelo de crecimiento





Visión estratégica



1.1. Contexto

GRI 103, 102-15

1.1.1. Entorno macro: comienzo de la recuperación económica y tensiones geopolíticas

Tras el cierre del ejercicio 2020, dominado por la pandemia y el impacto que las medidas para contenerla tuvieron sobre la economía mundial, el año 2021 ha supuesto un periodo de transición hacia la **recuperación global**. La primera mitad de 2021 continuó fuertemente afectada por nuevas olas de COVID-19, a la vez que comenzaban a desarrollarse campañas para la vacunación masiva de la población.

Durante el segundo semestre, el impacto de la vacunación permitió cierta reapertura de las economías (comercio, turismo, viajes…) y el retorno al crecimiento. A finales del año 2021 y principios del 2022, la aparición de una **nueva variante** (ómicron), con una fuerte incidencia en términos de contagio, aunque de menor gravedad en poblaciones con alta vacunación, volvió a requerir la adopción de medidas de protección para la población. Pese a todo, persiste la incertidumbre en cuanto al cuándo podrá considerarse finalmente controlada la pandemia.

Con la reapertura de la actividad, las principales economías mundiales comenzaron a mostrar crecimiento, el cual debería acelerarse en los próximos trimestres para recuperar los niveles anteriores a la crisis. Aunque cabe señalar que, por el momento, **la recuperación es desigual** (entre países, sectores, etcétera) y, a largo plazo, el impacto de la crisis puede cambiar los equilibrios en la economía mundial.

En un primer momento, la recuperación vino acompañada por un crecimiento no esperado de la **inflación**, debido a los incrementos de la demanda a medida que la producción se iba reactivando y a una contracción temporal en la oferta (disponibilidad de mano de obra, cadenas de suministro, semiconductores, transporte mundial…). En este contexto inflacionario, durante los últimos meses de 2021 asistimos a un incremento global de los **costes de la energía**, debido a los precios de las materias primas (gas, petróleo…), junto con el impacto de las políticas de transición hacia energías más limpias (precios de los derechos de emisión…).

Políticamente, tras la pandemia vuelven a situarse en la agenda algunas de las cuestiones que habían quedado temporalmente en segundo plano para atender la crisis sanitaria, entre las que cabe destacar:

- La creciente **polarización** política y el surgimiento de movimientos de corte populista o extremista en numerosas regiones del mundo.
- Tensiones comerciales entre **Estados Unidos y China** y su potencial impacto en el comercio y en las cadenas de suministro globales. Consideración de determinados sectores de actividad (semiconductores, energía, comunicaciones…) como estratégicos para los países, con posibles medidas de intervención por parte de los estados.
- Problemas derivados del **Brexit** y el rol a futuro de la **Unión Europea** en el panorama mundial.
- Consecuencias a largo plazo de las nuevas tensiones en Europa derivadas de la política exterior de **Rusia** (por ejemplo, crisis en Ucrania).
- Regulación y control de las grandes compañías **tecnológicas** (privacidad *online,* inteligencia artificial, control de los datos, etcétera) y presión social y presupuestaria de los estados para equilibrar la carga impositiva (avance en primeros acuerdos globales para armonizar la fiscalidad dentro del marco de la OCDE).
- Fuerte incremento en los casos de **delincuencia informática**, con impacto en infraestructuras relevantes (sanitarias, energía…), que precisa de un despliegue de medidas de ciberseguridad.

1.1.2. Entorno social: mayor relevancia de las cuestiones medioambientales y de sostenibilidad a largo plazo

Dentro de este nuevo contexto económico y político, continúa creciendo la **presión por la sostenibilidad** medioambiental y las cuestiones sociales y de gobierno de las empresas (ESG), entre las que destacan:

- **Transición energética** hacia fuentes renovables (aunque existen incertidumbres en torno a los plazos propuestos y a la forma de financiar esa transición).
- Reducción de las **emisiones** de CO_2 en todos los eslabones de la actividad económica, con especial foco en las industrias más contaminantes, y establecimiento de objetivos *Net Zero*.



- Mayor conciencia social en torno al aprovechamiento de los recursos y al paso a una **economía circular** en toda la cadena de suministro.
- Necesidad de medidas para revertir el incremento en la **inequidad** económica tras la pandemia.
- Reducción de la **brecha digital** (acceso a Internet, alfabetización digital, etcétera).
- **Diversidad y no discriminación** en el acceso y el desempeño del empleo (igualdad de género, brecha salarial, minorías, etcétera). Conciliación laboral y crecimiento del trabajo en remoto tras la pandemia.
- Empoderamiento del **consumidor** frente a las grandes corporaciones, con especial atención en la privacidad de los datos personales y su tratamiento.

Para las empresas, se ha incrementado la **presión regulatoria** hacia el cumplimiento y reporte de determinados objetivos y estándares ESG. En paralelo, la transformación hacia una economía más sostenible genera **nuevas oportunidades** que las compañías pueden aprovechar para un crecimiento sostenible:

- Crecimiento en **ingresos**, derivado del lanzamiento de nuevos productos sostenibles, digitalización de la economía y nuevos modelos de negocio más inclusivos.
- Incremento en la **eficiencia**, con reducción de costes (por ejemplo, costes de energía, consumo de agua y otros recursos naturales) y mejor aprovechamiento de los activos productivos (*asset allocation*).
- Mejoras en la **productividad**, derivadas de medidas de inclusión de toda la fuerza de trabajo (motivación, conciliación laboral, acceso a talento digital…).
- Acceso a nuevas fuentes de **financiación**, con la transición a unas finanzas más sostenibles (por ejemplo, emisión de bonos verdes) y un fuerte compromiso por parte de los estados hacia la transición ecológica y digital (por ejemplo, Fondos *Next Generation* en la UE).

1.1.3. Entorno del mercado de telecomunicaciones: digitalización y aceleración de las infraestructuras de nueva generación

Pese a la relevancia de la conectividad durante la pandemia y al fuerte incremento del tráfico experimentado, el sector de las telecomunicaciones se vio impactado por las medidas de confinamiento y el parón económico durante 2020 y la primera mitad de 2021. A partir de entonces, el sector **comienza a recuperar ingresos** perdidos (por ejemplo, el *roaming*, debido a la prohibición de viajar, etcétera) y a incrementar la actividad comercial. En este sentido, la recuperación de la actividad en el ámbito de las grandes corporaciones, las pymes y las administraciones públicas, son un soporte fundamental para el sector.

La pandemia ha servido para anticipar algunas de las tendencias de mercado que ya eran incipientes. Los individuos y las empresas han **acelerado la migración al mundo digital**, con un fuerte impacto en la transformación de la economía:

- Cambio en los hábitos de **consumo** de los individuos hacia productos digitales para entretenimiento, información, salud, educación, etcétera, junto con una mayor penetración del comercio electrónico en el ámbito de los bienes de consumo.
- Evolución de las **condiciones laborales** hacia un mayor peso del trabajo en remoto y conectado, desarrollando modelos mixtos (presencial/remoto) en numerosos sectores económicos.
- Necesidad de **digitalización en los procesos** de las empresas para responder a las expectativas de sus clientes (sobre todo en el ámbito de las pymes que, tradicionalmente, habían avanzado más lentamente en el ámbito digital).

La necesidad de contar con una **infraestructura** de telecomunicaciones de calidad y baja en carbono que soporte la nueva realidad digital y social ha acelerado los planes de despliegue de las redes futuras:

- En el ámbito de la conectividad **fija**, los principales operadores han anticipado la migración hacia tecnologías de fibra hasta el hogar (FTTH), apoyándose en la disponibilidad de planes de inversión pública y privada, y evolucionando, en muchos casos, hacia la creación de operadores mayoristas y neutros (Fibercos).
- En el **móvil**, el acelerado despliegue de la nueva tecnología 5G ha comenzado con la celebración de las principales subastas de espectro que soportarán los nuevos servicios a futuro, basados en una conectividad de ultrabanda ancha, de muy baja latencia y con capacidad para multitud de dispositivos conectados.

Pese a la relevancia de las telecomunicaciones y a la importancia de la conectividad para la vida de las personas, el sector sigue penalizado en bolsa en los últimos años. El motivo de la penalización se debe al poco crecimiento de los ingresos, el nivel de endeudamiento, el alto nivel de inversiones para desarrollar nuevas tecnologías, la regulación y la falta de consolidación intra-mercado.

En este contexto, el futuro del sector apunta hacia el desarrollo de **modelos especialistas** como evolución de las operadoras integradas tradicionales. Independientemente de la forma en que se materialicen (con o sin compañías formalmente independientes), se anticipan avances en tres modelos claramente diferenciados:



- En el sector **residencial y masivo** (B2C), un modelo apalancado en marcas valiosas para el consumidor que añade valor a la conectividad mediante el desarrollo de ecosistemas digitales en verticales clave (hogar, entretenimiento, seguridad, etcétera).

- En el ámbito de las **corporaciones** (pymes, grandes empresas y administraciones), se prevé crecimiento en los servicios profesionales y en las soluciones tecnológicas para ayudar a los clientes en su camino hacia la digitalización (*cloud computing,* servicios gestionados, ciberseguridad, etcétera) con un portafolio completo de soluciones.

- Para el desarrollo de la **infraestructura** de telecomunicaciones, el futuro pasa por la creación de especialistas para acelerar los despliegues y operar de forma eficiente las redes (llegando incluso a la separación funcional de las redes en algunos operadores, en forma de operadores neutros y mayoristas).

Asimismo, la presión por la sostenibilidad, antes mencionada, está ya plenamente integrada en el sector, especialmente en torno a temas como como la **conectividad inclusiva** (dirigida a aquellas poblaciones que antes no estaban conectadas o a colectivos y grupos sociales que tienen dificultades para poder hacer uso de los nuevos servicios digitales), la **eficiencia energética** (a través, sobre todo, de redes y tecnologías que garanticen un menor consumo eléctrico), la adecuada gestión de la **privacidad,** el desempeño en **ciberseguridad,** además de la gestión del **talento** y la **cadena de suministro.**

Al interés de analistas e inversores (que ha crecido exponencialmente en los últimos años), se ha sumado el efecto de la pandemia, que ha dado una nueva dimensión a la contribución que las redes y servicios de telecomunicaciones tienen en el **desarrollo social y medioambiental** de las comunidades.



1.2. Misión, propósito, valores

GRI 102-14

"Hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas".

Nuestra misión pone a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Queremos ser una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general, puedan confiar. Para lograrlo, debemos tener principios claros que orienten consistentemente nuestras decisiones y acciones dentro y fuera de la empresa. Por tanto, nuestra misión tiene dos elementos clave que reflejan nuestro propósito corporativo:

- **Hacer un mundo más humano:** la **ética** corporativa está en la base de todo lo que hacemos, poniendo siempre la tecnología al servicio de las **personas** y protegiendo el **planeta** gracias a la digitalización. Tenemos en cuenta las expectativas y necesidades de nuestros distintos grupos de interés para crear relaciones de confianza.
- **Conectar la vida de las personas:** implica que aspiramos a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, y a reducir la **brecha digital** por acceso, asequibilidad, accesibilidad o formación en competencias digitales. Nos empuja además a innovar para ser capaces de ofrecer productos y servicios que aporten valor, contribuyan a mejorar la vida de las personas, y a aprovechar al máximo las **soluciones digitales para descarbonizar la economía.**

El COVID-19 acentuó la relevancia de nuestro propósito: nunca antes, estar o no conectados había marcado una diferencia tan importante. La conexión que durante la pandemia nos permitió estudiar, trabajar, informarnos, relacionarnos con nuestros familiares y amigos, comprar e incluso continuar con nuestros negocios, se ha instalado de manera rotunda en nuestras vidas y no se concibe de otra manera. Este nuevo modo de hacer las cosas -más *online* y digital- mostró también beneficios ambientales. Por ejemplo, el trabajo en remoto redujo los desplazamientos de los empleados, disminuyendo el consumo de combustibles y la climatización de oficinas, lo que se tradujo en menos emisiones de CO_2.

El sector de las telecomunicaciones es un pilar para nuestra sociedad. Y en los próximos años, el sector continuará jugando un papel fundamental para abordar una recuperación económica y social que no deje a nadie atrás y para construir una economía más verde y justa para todos.

Nuestro propósito de compañía enlaza de manera natural con la **Agenda 2030 de Naciones Unidas,** que destaca de forma expresa el papel clave de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad. Desplegar infraestructuras es una pieza fundamental pero no suficiente. A partir de esa infraestructura es necesario desarrollar servicios que aporten valor, que nos permitan obtener todo el partido socioeconómico a la fibra y a la tecnología. Y es preciso además incrementar la capacitación digital de la sociedad y de las empresas.

La formulación del propósito se construye, por tanto, sobre los **elementos y valores de la sostenibilidad:** queremos ser percibidos como un actor clave en el desarrollo sostenible de la nueva sociedad y un habilitador para afrontar los nuevos desafíos socioeconómicos y medioambientales.

Para ello, en el Grupo Telefónica contamos con un código ético y de conducta: nuestros Principios de Negocio Responsable y, a su vez, con nuestra política de sostenibilidad que rigen lo que decimos y hacemos en nuestra actividad diaria para actuar conforme a nuestros valores de integridad, compromiso y transparencia.


Ir al capítulo 2.11. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

La **alineación de marca y cultura** es clave para lograrlo. Nuestro objetivo es que los comportamientos, procesos y objetivos de Telefónica reflejen el propósito y los valores de la Compañía, asegurando la **coherencia entre lo que se dice y lo que se hace,** para lograr que esta visión compartida permee de los empleados a los clientes y de nuestros clientes a la sociedad. La cultura se fortalece cuando somos consistentes en cómo nos comportamos dentro y cómo nos presentamos hacia fuera. Esto nos ayuda a precisar nuestra razón de existir y nuestra posición para mejorar el mundo.

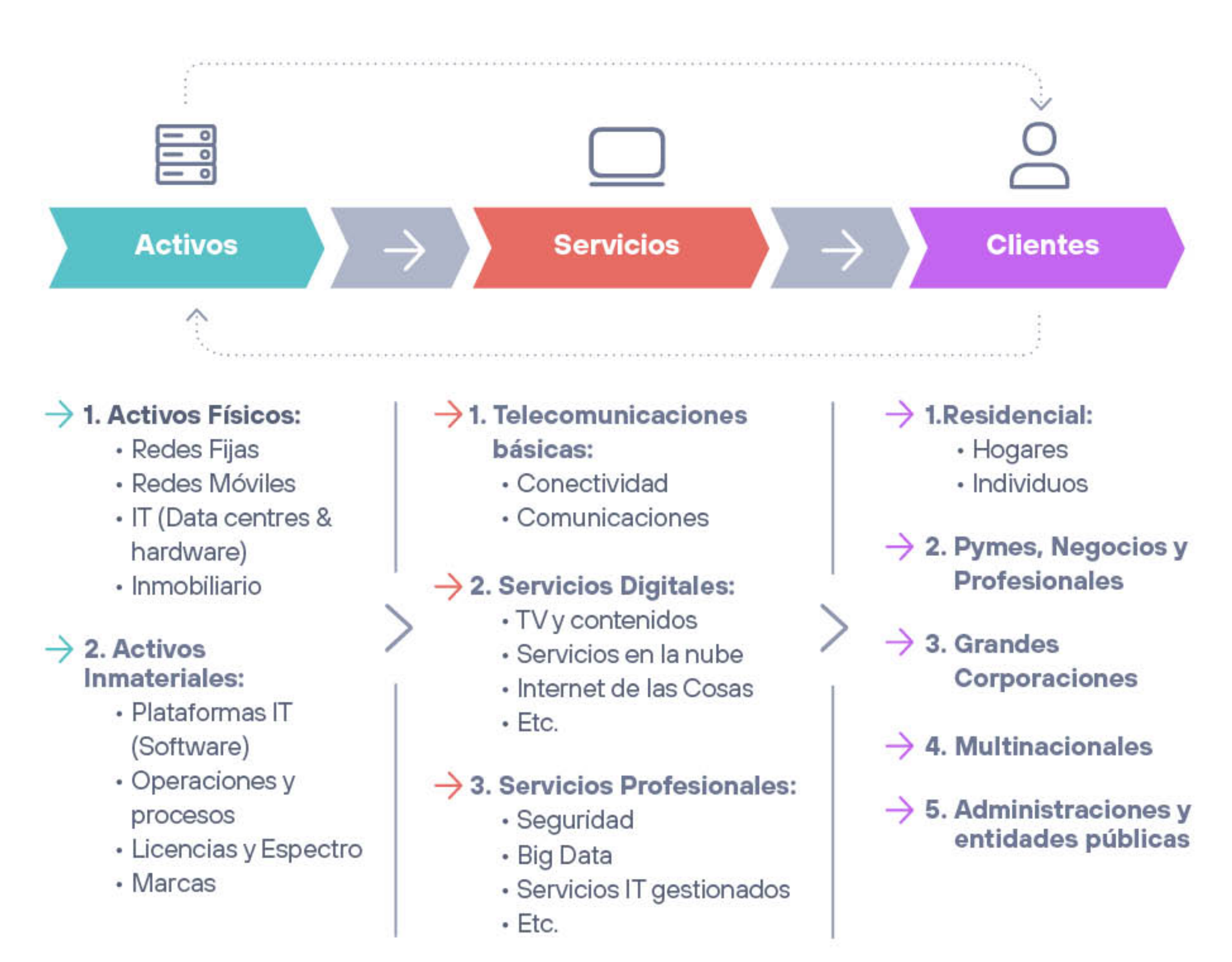


1.3. Modelo de negocio

GRI 102-2

Telefónica despliega, opera y mantiene **redes de telecomunicaciones** y, sobre esas capacidades, construye **productos y servicios de conectividad** (o adyacentes) adecuados a un **amplio espectro de clientes** (personas o entidades jurídicas).

Cadena de valor de Telefónica



1.3.1. Activos

GRI 102-2

El **modelo de creación de valor** de Telefónica parte de la explotación de una serie de valiosos **activos**, que incluyen principalmente:

- Las **redes de telecomunicaciones**, fijas y móviles, que incluyen tanto la infraestructura básica (fibra, obra civil, torres de telecomunicaciones, ductos, inmuebles, etcétera) como los elementos físicos asociados al acceso, transporte y conmutación (equipamiento *hardware*) que permiten prestar los servicios de conectividad y comunicaciones básicas a nuestros clientes. Telefónica construye, opera y mantiene estas redes en cada uno de los países donde opera.
- La **infraestructura** IT (centros de datos, *hardware* y *software*) necesaria para la prestación de los servicios a clientes finales *(front office)* y las operaciones propias *(back office)*. Se incluyen aquí las principales plataformas para construir servicios sobre la conectividad básica (comunicaciones, TV, servicios digitales, etcétera), propias o basadas en servicios de terceros.



- Las **licencias** y habilitaciones necesarias en función de la regulación aplicable y, para el caso de las operaciones móviles, el **espectro** radioeléctrico adquirido en cada uno de los países para la prestación del servicio.
- Telefónica es la **marca** madre que lidera las comunicaciones corporativas e institucionales a nivel global. A nivel local, contamos con las marcas comerciales Movistar en España e Hispanoamérica, O2/ VMED O2 en Europa y Vivo en Brasil.



- **Otros activos intangibles** necesarios para la prestación del servicio, como el *know-how* en la operación y procesos que Telefónica ha construido a lo largo de su historia, incluyendo el valor de nuestras marcas en cada mercado.

1.3.2. Servicios

Telefónica explota estos activos construyendo **servicios** adecuados a las necesidades de nuestros clientes. Estos servicios pueden ser totalmente propios (por ejemplo, los más puros de conectividad y comunicaciones) o estar basados en la oferta de terceros a través de *partnerships* o acuerdos de distribución (como sucede en algunos servicios digitales). Los principales elementos de la propuesta comercial de Telefónica a los clientes incluyen:

- **Servicios básicos de telecomunicaciones**, que abarcan la conectividad a Internet (residencial o los productos más sofisticados para empresas y corporaciones) y las comunicaciones fijas y móviles (voz tradicional y otros SVAs de comunicación).
- **Servicios digitales**, propios y de terceros, que se prestan sobre las redes de telecomunicaciones y la conectividad de Telefónica y complementan nuestra oferta a los clientes finales (por ejemplo, la televisión digital y contenidos, servicios en la nube, etcétera.).
- **Servicios profesionales y similares**, necesarios para facilitar a nuestros clientes la digitalización y el acceso a la tecnología, incluyendo la seguridad (lógica y física), la consultoría de negocio basada en *big data,* los servicios de IT y comunicaciones gestionadas para empresas, etcétera.

1.3.3. Clientes

Telefónica se dirige comercialmente a una gran variedad de **clientes** en cada uno de los mercados donde opera, con el objetivo de brindar soluciones adecuadas a sus necesidades en el transcurso de su vida digital. El portafolio de clientes del Grupo Telefónica abarca prácticamente todos los segmentos en cada mercado, incluyendo:

- **Clientes residenciales,** donde Telefónica ofrece soluciones tanto para el hogar (conectividad fija, fibra, TV…) como para personas individuales (por ejemplo, líneas móviles).
- **Clientes corporativos,** con una oferta adaptada a las necesidades digitales de diversas tipologías de empresa (desde negocios y pymes a las principales multinacionales mundiales).
- **Administraciones públicas** y otros organismos gubernamentales u oficiales.



1.4. Materialidad

PUNTOS CLAVE



En Telefónica hemos trabajado en el 2021 para integrar la doble materialidad como parte de nuestra estrategia, identificando los asuntos que tienen impacto en el valor de la Compañía, la sociedad y el medioambiente.



El análisis de la doble materialidad se ha realizado en cuatro pasos: identificación y actualización de los asuntos clave; evaluación y priorización; compromiso con los grupos de interés, y supervisión y validación del proceso.



La matriz de doble materialidad clasifica los asuntos materiales en tres niveles de impacto, en función de su mayor o menor carácter estratégico, de la urgencia y/o la forma en la que deben abordarse.

1.4.1. Doble materialidad

La propuesta de Directiva sobre divulgación de información empresarial sobre sostenibilidad (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD) de la Comisión Europea pide a las compañías que informen sobre la sostenibilidad de manera coherente y comparable, en consonancia con la taxonomía de la Unión Europea, y que lleven a cabo una evaluación de doble materialidad.

La doble materialidad también forma parte de los estándares del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD); el Sustainability Accounting Standards Board (SASB); el Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC) y el Global Reporting Initiative (GRI), entre otros.

En Telefónica empezamos a trabajar este enfoque en 2021 como **un elemento determinante de nuestra estrategia** y toma de decisiones, y lo hicimos en torno a una doble perspectiva:

- Por un lado, el impacto en el valor de la empresa (´**materialidad financiera**´ o ´**impactos hacia adentro**´);
- Por otro lado, los impactos en la sociedad y en el medioambiente (´**materialidad ambiental y social**´ o ´**impactos hacia afuera**´).

1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad

GRI 103

Para este proceso hemos seguido cuatro pasos:



A. Identificación y actualización de los asuntos materiales

El primer paso ha sido la identificación de un amplio universo de cuestiones potencialmente materiales. La referencia a múltiples fuentes es esencial para minimizar el riesgo de pasar por alto cualquier asunto emergente y **garantizar un análisis exhaustivo y creíble.**

Además, un enfoque de múltiples fuentes (regulatorias, sectoriales, índices ESG, etcétera) garantiza un análisis más objetivo, ya que los datos han podido triangularse reduciendo la subjetividad de los puntos de vista de partes interesadas específicas.



En nuestro caso, hemos partido de los aspectos materiales identificados en el 2019 y actualizados en 2020, que se han validado y ampliado en función del contexto de la Compañía, de fuentes de especial relevancia como estándares de reporte, nueva regulación y asuntos trasladados por nuestros grupos de interés como inversores.

Todos los temas han sido clasificados y agrupados en función de la matriz de materialidad elaborada por la *Value Reporting Foundation,* que desarrolla los estándares SASB.

B. Evaluación y priorización mediante evidencias que demuestren el impacto en la sociedad/medioambiente y el impacto en el valor de la Compañía

La doble materialidad consiste en explicar por qué los asuntos son relevantes desde una perspectiva de impacto social y medioambiental y/o financiera. Para ello, los asuntos potencialmente materiales que se han identificado en el primer paso se analizan para ser ponderados y priorizados desde ambas perspectivas.

Impacto en la Sociedad - Medioambiente

La materialidad para cada tema es el promedio ponderado de las puntuaciones obtenidas en cada fuente utilizada:

- **Contexto global regulatorio ESG:** análisis de normas internacionales ambientales, sociales y de gobernanza empresarial como requisitos legales, prácticas locales de aplicación global, políticas económicas, normas de autorregulación, etcétera.
- ***Benchmark:*** matrices de materialidad de los líderes de nuestro sector.
- **Criterios ESG** aplicados por analistas e inversores (DJSI, Sustainalytics, Vigeo, FTSE4Good y MSCI).
- **Estándares de reporte no financiero o de sostenibilidad** (GRI y SASB).
- **Objetivos y metas de Desarrollo Sostenible.** Hemos tenido en cuenta los objetivos en los que podemos contribuir de forma más decisiva.
- **Matriz de priorización de la evaluación de impacto global de Derechos Humanos de Telefónica**. Los resultados de esta evaluación han sido ponderados en torno a tres niveles (alto, medio o bajo).



Más información en el capítulo 2.8. Derechos Humanos

- **Estudio de impacto social y medioambiental**, generado por Telefónica. Hemos tenido en cuenta la evaluación de un conjunto de las variables de impacto, presentando el valor ambiental, social y de gobernanza que generamos, con una serie de agrupaciones de indicadores de acuerdo con la relación que existe entre los mismos.



Más información en el capítulo 2.10. Contribución e impacto en las comunidades

Materialidad financiera o impacto en el valor de Telefónica

En este caso, se realizó un análisis interno con las principales áreas especializadas de la Compañía para medir la relación de cada uno de los temas identificados con:

- **Riesgos futuros y emergentes** que podrían volverse estratégicamente relevantes. Se ha tenido en cuenta el mapa de riesgos de Telefónica para identificar qué asuntos son relevantes desde el punto de vista de riesgos y qué otros nuevos debían tenerse en cuenta. El nivel de riesgo se evalúa a partir de su criticidad en el mapa de riesgos de Telefónica, como combinación del potencial impacto y la probabilidad de ocurrencia.
- **Oportunidades.** Se han estimado una serie de oportunidades ligadas a criterios ESG, tanto en términos de posibles nuevos ingresos como de eficiencias. Para su evaluación se han tenido en cuenta los principales indicadores de referencia, el impacto estimado, el tamaño y la probabilidad de la captura de la oportunidad. Este mapa nos muestra el horizonte de la empresa y los cambios que se prevén en los próximos años que afectan o pueden afectar a nuestro valor.

En ambos casos (riesgos y oportunidades), se han fijado cinco niveles de impacto (leve, bajo, moderado, alto y crítico).

C. Compromiso con los grupos de interés, incluyendo su percepción sobre los asuntos identificados y evaluados

La base de los asuntos analizados fue el resultado de la consulta realizada a nuestros grupos de interés en el 2020 con la metodología desarrollada internamente e implementada y validada por Ipsos (compañía multinacional de investigación de mercados). Para la doble materialidad de 2021, **hemos recogido la importancia que los grupos de interés daban a cada uno de los asuntos.** La consulta se actualizó para ver el impacto del COVID-19 en nuestros principales mercados: España, Brasil y Reino Unido. De los más de 125.000 invitados participaron activamente 2.695 personas, lo que supone una tasa de respuesta del 2,15%, dato relevante dada la modalidad de consulta.

Se puede encontrar más información sobre la metodología y los resultados de esta encuesta en el anexo del Informe de Gestión 2020.



D. Supervisión y validación del proceso de materialidad

En esta fase, presentamos los resultados a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y a la Oficina de Negocio Responsable, así como a todas las áreas a nivel global y local que participaron en el proceso. Su involucración nos ha permitido completar la matriz con opiniones cualitativas sobre el ejercicio realizado y validar internamente los asuntos prioritarios resultantes.

La involucración de los grupos de interés internos ha desempeñado un papel crucial en el proceso, ya que la doble materialidad ha ayudado a los miembros del Consejo, a la alta dirección y a los gestores de las áreas a **comprender y distinguir entre los impactos hacia el exterior y las dependencias hacia el interior** del modelo de negocio de Telefónica. El ejercicio ha proporcionado una visión más amplia y completa de la situación de la Compañía, una base sólida para identificar los asuntos prioritarios, los riesgos y las oportunidades emergentes.

1.4.3. Matriz de doble materialidad

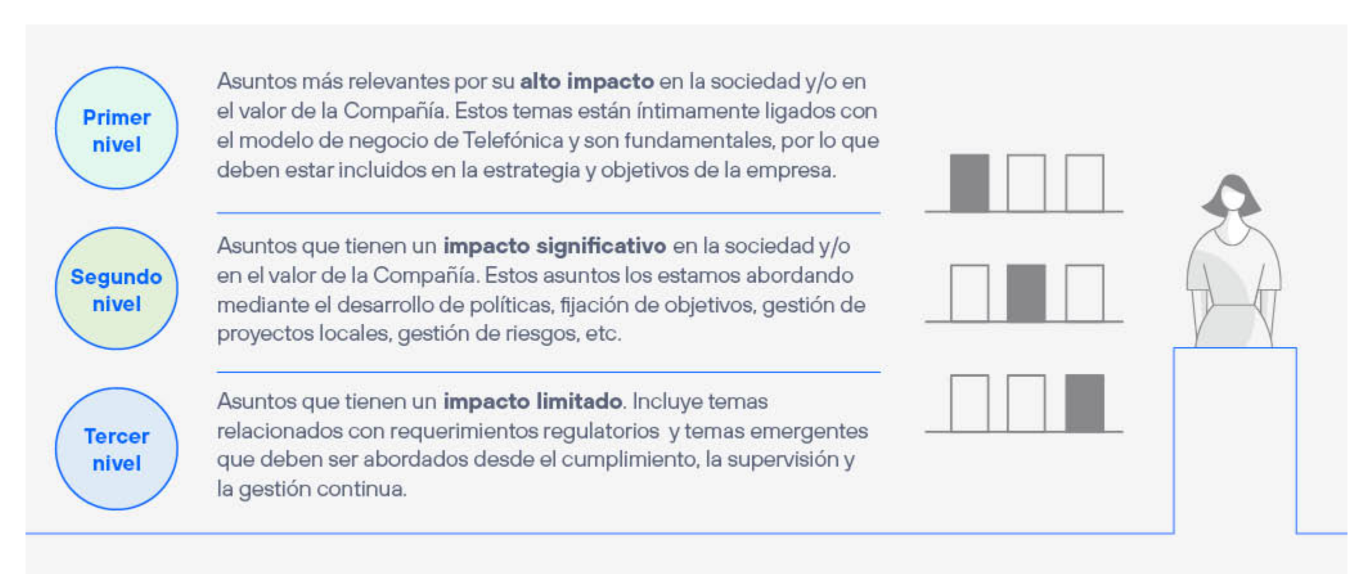
El proceso seguido nos ofrece como resultado una **matriz de materialidad desde una perspectiva global,** según el impacto en el valor de Telefónica y el impacto en la sociedad y en el medioambiente:

Entendiendo que todos los temas identificados en la matriz son materiales, se han clasificado en torno a tres niveles, que denotan los asuntos más estratégicos (primer nivel), los que tienen un impacto significativo (segundo nivel) y los que, siendo relevantes, tienen, hoy por hoy, un impacto más limitado (tercer nivel).

Esta clasificación se ha realizado con independencia del origen del impacto. Algunos asuntos pueden ser prioritarios desde el punto de vista de impacto en la sociedad/medioambiente, por ejemplo, la gestión de residuos y materiales peligrosos o, desde el punto de vista de impacto en el valor de la Compañía, por ejemplo, los impactos físicos del cambio climático. En consecuencia, en Telefónica los consideramos igualmente claves y se abordan estratégicamente aunque no se encuentren en el primer nivel.



Clasificación de los asuntos materiales



1.4.4. Contexto de la materialidad

GRI 102-34, 102-44, 102-47

Primer nivel

Asunto material	Definición	Capítulo del Informe
Ciberseguridad	Ciberseguridad y protección de datos personales (crear un entorno digital seguro, llevar a cabo estrategias que minimicen y gestionen riesgos).	2.15.3. Seguridad
Comportamiento competitivo	Presión responsable a grupos de interés *(lobbying)* y prácticas anticompetitivas.	2.12. Ética y cumplimiento
Entorno económico, político y regulatorio	Cumplir con la legislación vigente y las políticas y normativas internas de la compañía. Contingencias tributarias y transparencia fiscal.	2.12. Ética y cumplimiento 2.13. Transparencia fiscal
Gestión de energía y emisiones (GEI)	Reducir emisiones de carbono para reducir su impacto en el planeta. Ser eficiente en el consumo de energía y usar energías limpias (Energías renovables y eficiencia energética). Contribuir a luchar contra el cambio climático.	2.2. Energía y cambio climático
Seguridad y salud del empleado	Ofrecer nuevas formas más flexibles de trabajo para nuestros empleados facilitando la conciliación familiar (flexibilidad, teletrabajo, desconexión digital fuera de la oficina…). Preocupación por la seguridad, salud y el bienestar de los empleados.	2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo 2.6.5.4. Estrategia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo
Privacidad del cliente	Garantizar la privacidad y buen uso de los datos de nuestros clientes en un entorno digital.	2.15.2. Privacidad
Inclusión digital	Inclusión digital: Disponer de productos y servicios asequibles para todos, incluso para los que tienen menos recursos o en situaciones especiales. Brecha digital: Compromiso para desplegar la red llegando a todas las personas, incluso en lugares remotos. Alfabetización mediática (incluye ICT y menores): Concienciación y formación a todos los colectivos para que puedan hacer uso de las nuevas tecnologías. Protección a los menores sobre el uso inadecuado de la tecnología, estableciendo los controles necesarios y concienciando sobre las ventajas y los peligros del uso de la tecnología.	2.7. Inclusión digital

Gestión de la cadena de suministro	Relaciones éticas y justas con proveedores: Disponer de términos y condiciones de pago que faciliten la sostenibilidad económica de sus proveedores. Gestión Responsable de la cadena de suministro y de compras: Trabajar con proveedores que cumplan los estándares sociolaborales, incluyendo condiciones de seguridad y salud, jornada laboral y remuneración decente. Tener implementados estándares de ética, medioambiente y Derechos Humanos en los procesos de compra (ética, anticorrupción, medioambientales, etc.). Trabajar con proveedores que tengan en cuenta el cambio climático y reduzcan sus propias emisiones.	2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro
Prácticas laborales	Atracción y retención del talento: Preocupación por la adquisición, retención y desarrollo de talento. Remuneración justa: Disponer de esquemas de remuneración justos y atractivos. Libertad de asociación y participación del empleado: Promoción de la libertad sindical de los trabajadores y colaboradores.	2.6. Capital humano
Ética empresarial	Ética e integridad: Cumplir con prácticas de negocio ético y responsable, incluyendo medidas contra la corrupción y el soborno. Promover un contenido audiovisual ético. Gobernanza, rendición de cuentas y cultura: Transparencia y veracidad de la información, adecuada y accesible para todos los grupos de interés. Disponer de una relación transparente y equilibrada con el Gobierno/Administración. Diversidad en la composición del consejo de administración. Ofrecer información veraz y completa de sus acciones sociales y medioambientales. Inteligencia artificial: Asegurar una debida diligencia en los sistemas que utilizan inteligencia artificial.	2.11. Gobernanza y cultura de sostenibilidad 2.12. Ética y cumplimiento 2.9.4.2. Diseño Responsable/Principios éticos aplicados al diseño

Segundo nivel

Asunto material	Definición	Capítulo del Informe
Derechos humanos	Promover el respeto y promoción de los derechos humanos entre todos los grupos de interés (incluyendo la libertad de expresión, los nuevos derechos digitales y el uso ético de la inteligencia artificial). Disponer de los canales adecuados de consulta y reclamaciones. Fomentar el dialogo y la relación con grupos de interés para hacerles partícipes de la gestión (acciones orientadas para implicar a los principales agentes en nuestra gestión diaria, incluyendo alianzas, relaciones con medios, instituciones, entidades, inversores).	2.8. Derechos Humanos
Compromiso con los empleados, diversidad e inclusión	Promoción de la igualdad de género, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Actuar para prevenir y eliminar el acoso laboral. Tener presente el envejecimiento poblacional y su efecto en la empresa (por ejemplo, medidas para tratar a los empleados de más de 50 años).	2.6.5.2 Diversidad e inclusión
Gestión de residuos y materiales peligrosos	Economía circular, gestión y tratamiento de residuos, incluyendo equipos eléctricos y electrónicos. Reducir su impacto a través del ecodiseño, reutilización y reciclaje. Nuevos modelos de negocio basados en economía circular.	2.3. Economía circular
Clientes y marketing responsable	Calidad: Disponer de redes rápidas, buena cobertura y ancho de banda suficiente para los requerimientos de la sociedad actual…). Asegurar la estabilidad de la red y fiabilidad de los servicios (velocidad, conexión…). Transparencia: Facturas claras. Mismo servicio y atención en todos los canales (que pueda hacer gestiones, solucionar problemas a través de cualquier canal). Atención al cliente: Disponer de un servicio ajustado a necesidades de nuestros clientes, de buena calidad y con un precio adecuado. Disponer de canales de consulta y de gestión que hagan la atención ágil y fácil. Soluciones rápidas, eficaces y satisfactoria de las incidencias. Marketing responsable y sostenible: Productos y servicios accesibles para todos (por ejemplo, personas con discapacidad, mayores). Publicidad responsable: Publicidad responsable e inclusiva.	2.12.5.5. Comunicación responsable 2.14. Clientes





Impactos físicos del cambio climático	Gestionar los riesgos y las oportunidades asociados a la exposición directa de los activos y operaciones que posee o controla la Compañía a los impactos físicos reales o potenciales del cambio climático. Captar los problemas medioambientales y sociales que pueden surgir de las interrupciones operativas debidas a los impactos físicos del cambio climático.	2.2.4. Riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático)
Minerales en Conflicto	Trabajar con proveedores que no usen minerales de zonas en conflicto.	2.16.6.2. *Engagement* en 2021. Suministro responsable de minerales
Impactos ecológicos	Biodiversidad: Gestionar los impactos de la empresa en los ecosistemas y biodiversidad a través de actividades que incluyen, entre otras, el uso de la tierra para la explotación, la extracción, así como el desarrollo, la construcción y la ubicación de proyectos.	2.1.6.2. Red responsable y biodiversidad
Gestión del riesgo de incidentes críticos	Respuesta ante situaciones de emergencia: Disponer de un plan de actuación para mantener las comunicaciones ante situaciones de emergencia (desastres naturales o incidentes graves).	2.15.3. Seguridad
P&S Sostenibles (Incluye Eco Smart)	Ayudar a los clientes a aumentar su eficiencia energética y sostenibilidad a través de nuestros productos y servicios.	2.4. Digitalización y servicios Eco Smart 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios
Gestión de riesgos sistémicos	Gestión de la empresa a la hora de abordar los riesgos asociados a ESG que puedan incidir en la percepción de los grupos de interés.	3. Riesgos
Resiliencia del modelo de negocio	Contribución económica local y crecimiento inclusivo: Desarrollo de proveedores locales, en especial pymes, y compras locales. Finanzas sostenibles: Reporte de nuevos indicadores financieros en base a criterios de sostenibilidad, fomentar el crecimiento de actividades sostenibles, mantener una participación activa con todas las partes interesadas de los objetivos medioambientales y sociales que están en fase de desarrollo.	1.7. Finanzas sostenibles 2.5. Taxonomía europea de actividades sostenibles 2.10. Contribución e impacto en las comunidades

Tercer nivel

Asunto material	Definición	Capítulo del Informe
Calidad del aire	Ruido: Abordar la gestión de los impactos en la contaminación acústica derivada de la actividad de la Compañía. Reducir fuentes de emisión contaminantes (NOx, SOx, partículas, etcétera)	2.1.6.1. Gestión ambiental
Gestión del agua y aguas residuales	Agua: Abordar el uso y el consumo de agua, la generación de aguas residuales y otros impactos de las operaciones en los recursos hídricos. Gestión de tratamiento y la descarga de aguas residuales, incluida la contaminación de aguas subterráneas y acuíferos.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. Agua
Seguridad del producto	Seguridad y Salud de los P&S: Diseñar de manera responsables en el desarrollo de sus productos y servicios, para una mayor salud de cara al cliente, (No generar adicción, que sea un producto seguro, etcétera) Campos electromagnéticos: Tener en consideración los posibles efectos de los campos electromagnéticos en la salud	2.9.4.1. Medidas para la seguridad y salud en nuestros productos y servicios

1.4.5. Diálogo continuo con grupos de interés

GRI 102-29

El diálogo continuo **forma parte de nuestro día a día** y se construye a partir de cada una de las interacciones que los grupos de interés tienen a través de distintos canales establecidos para tal fin.

Desde 2019, incorporamos el principio de impacto al análisis de materialidad y a la relación continua con los grupos de interés. Se ha puesto foco en la monitorización continua de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes, lo que nos permite medir el impacto de nuestra relación y compromiso con ellos. De esta forma es posible **establecer planes de acción** para dar respuesta a las necesidades, potenciando impactos positivos y mitigando aquellos que sean negativos. Se destacan a continuación los principales canales de diálogo:

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Canal de diálogo	KPI de impacto	2020	2021
Clientes	*Contact Center* Movistar España (1004)	Clientes únicos atendidos (promedio anual)	1.057.968	805.126
	Canales digitales	Total de clientes[1]	2.824.683	2.774.565
Empleados	eNPS	Tasa de respuesta	78%	67%
	Workplace	Porcentaje de usuarios activos mensuales	80%	81%
Socios estratégicos proveedores	Consulta anual a grupos de interés	Nivel de confianza declarado	87 %	87 %
Accionistas e Inversores Institucionales	Junta General de Accionistas	Número de accionistas asistentes	65 (Telemática)	69 (Telemática)
	Actividades de *engagement*	Encuentros con accionistas minoritarios	3 encuentros virtuales	6 encuentros virtuales y 19 comunicaciones telemáticas (Revista trimestral, Newsletter mensual, comunicaciones Junta Accionistas y Call Center informativo)
		Roadshows (inversores institucionales)	13	13
		Conferencias (inversores institucionales)	12	18
		Accionistas minoritarios	3.290	7.000
		Inversores institucionales	614	600
Sociedad	Reputación	Cantidad de entrevistas realizadas *Reptrak*	42.017	22.166
	Redes sociales	Millones de *followers* de las cuentas exclusivas de @Telefonica (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y TikTok)	1,98	2,10
Entidades gubernamentales y reguladores	Reuniones con instituciones de la Unión Europea	Cantidad media de reuniones OTTS Telecoms	22,6 OTTS 6,8 Telecoms	OTTs: 14,4 Telecoms: 10,8
Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación	Notas de prensa, entrevistas, convocatorias y atención a medios de comunicación	Gestiones de Comunicación (vs. 2018)	28.762 >proactividad comunicativa por la pandemia	31.063 - continuación pandemia (consultas teletrabajo, servicios remotos,…); operaciones corporativas (torres Telxius, cierre JV Reino Unido); recuperación eventos (MWC).

Nota:
[1] Clientes de Telefónica España que contactan con nosotros a través de la web en cerrado y con la APP tras 'logarse'.



1.5. Estrategia

GRI 102-14

PUNTOS CLAVE



Aspiramos a ser una Compañía de crecimiento dentro del sector de las telecomunicaciones, garantizando la universalidad, la accesibilidad y la sostenibilidad de nuestro portafolio de productos y servicios.



Continuamos modernizando nuestra infraestructura para garantizar una mayor eficiencia ecológica en términos de emisiones, consumo de energía y economía circular.



Nuestro modelo es sostenible y, a largo plazo, genera valor para todos los *stakeholders* de la Compañía, incluyendo de forma expresa a nuestros clientes, la red de proveedores y nuestros empleados.

En la estrategia a largo plazo de Telefónica integramos los principales aspectos de la sostenibilidad para hacer frente a nuestra misión. Basados en nuestros Principios de Negocio Responsable y unas finanzas sostenibles, nuestros compromisos se traducen en crecimiento, eficiencia y valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés (*stakeholders*).

1.5.1. Crecimiento

Aspiramos a continuar siendo una **compañía de crecimiento** dentro de nuestro sector, apalancándonos en nuestros productos y servicios *core* (conectividad) para atender a una cantidad creciente de necesidades de nuestros clientes residenciales y empresariales que viene determinada por la aceleración del camino hacia la digitalización en todos los ámbitos de la sociedad. Esta aspiración determina el aumento en ingresos, con un claro impacto social y ambiental:

- En términos de impacto social, pretendemos garantizar la **universalidad** de nuestros servicios de conectividad, extendiendo su disponibilidad (principalmente, la banda ancha) hacia nuevas geografías y segmentos de población que tradicionalmente han quedado excluidos (por ejemplo, banda ancha rural). Junto a esos servicios de conectividad básica, en Telefónica desarrollamos ecosistemas digitales que permiten mejorar la vida de nuestros clientes y garantizarles el acceso a nuevas soluciones (por ejemplo, salud, educación, entretenimiento…).

- En términos ambientales, el **portafolio** de productos y servicios para el sector empresarial de Telefónica es decisivo para contribuir a la digitalización de nuestros clientes al mismo tiempo que reduce su huella ambiental. Aspiramos a garantizar que nuestras soluciones sean ecosostenibles para ayudarles a cumplir con sus objetivos de responsabilidad ambiental.

1.5.2. Eficiencia

La sostenibilidad a largo plazo para Telefónica implica un compromiso decidido por la mejora continua en nuestras operaciones tanto internas como en nuestra relación con los clientes. Esto nos permite ser un **operador cada día más eficiente**, que aprovecha la digitalización de todos los procesos de negocio para generar mayor valor:

- El despliegue de **nuevas redes** de última generación nos permite capturar costes por unidad de tráfico mucho menores. Además, las redes de ultrabanda ancha (fibra, 5G…) presentan eficiencias tangibles en términos de consumo energético y, por tanto, tienen un impacto claro sobre los objetivos de emisiones de la Compañía.

- Adicionalmente, en Telefónica aspiramos a optimizar la **utilización de nuestros activos**, una vez desplegados, generando un mayor retorno sobre las inversiones. Este aspecto incluye reducir el consumo energético, apostar por las fuentes de energía renovables, así como profundizar la circularidad de nuestros procesos y la reutilización de los equipos de cliente (*routers*, dispositivos móviles…).

1.5.3. Creación de valor a largo plazo

A largo plazo, en Telefónica estamos comprometidos con la **generación de valor para todos nuestros grupos de interés**. Este se construye sobre la confianza y la asunción de compromisos en aspectos como la relación con nuestros clientes, proveedores, la diversidad, la ética empresarial, la seguridad en el uso de nuestras redes, el uso responsable de la tecnología y, en general, un sólido gobierno corporativo:

- Queremos reforzar la relación con nuestros **clientes** a través de prácticas y comportamientos responsables que redunden en su confianza



- Más allá de nuestros propios objetivos a largo plazo, en Telefónica aspiramos a comprometer a nuestra **red de proveedores** con los mismos principios responsables, generando un entorno más sostenible dentro del sector de las telecomunicaciones.

- Adicionalmente, desde Telefónica reconocemos el valor para nuestros **empleados** de un entorno que respete la diversidad y permita el desarrollo personal y profesional. Con el fin de facilitar la conciliación laboral y aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, hemos desarrollado e implantado nuevos modelos de trabajo remoto en toda la organización. Así, trabajamos para formar a todos nuestros empleados en las nuevas herramientas de trabajo y tecnologías y en atraer nuevo talento digital.

- Aseguramos la confianza de nuestros **inversores**, atendiendo sus principales demandas y proporcionando un retorno sólido

- Contribuimos al desarrollo económico y social de las **comunidades** en las que operamos, de forma muy vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Beneficiamos a todos nuestros *stakeholders*





1.6. Organización

GRI 102-2, 103, 102-15

Telefónica decidió, en 2019, implementar una nueva estrategia de negocio, reforzando sus líneas de actuación y contemplando una fuerte visión a futuro. Hoy en día, se siguen tomando como referencia los cinco pilares estratégicos decididos entonces, con avances importantes que permiten desarrollar la estrategia de la nueva Telefónica. La **organización actual** de la Compañía continúa dando respuesta a estas prioridades estratégicas:

1.6.1. Foco en las cuatro operadoras clave (España, Alemania, Reino Unido y Brasil)

Telefónica mantiene su foco puesto en las cuatro operadoras en que presenta una fuerte posición en el mercado donde se encuentran y son sostenibles a largo plazo. Durante los dos últimos años, la Compañía ha avanzado en **mejorar y fortalecer la propuesta de valor** de la operadora en estos cuatro mercados:

- **Consolida su posición de liderazgo** en dos de sus mercados principales gracias a la aprobación regulatoria y puesta en marcha de la empresa Virgin Media O2 (VMED O2) en Reino Unido y la consolidación por parte de Vivo de los activos móviles de la operadora Oi en Brasil (aprobada por CADE el 9 de febrero de 2022).

- **Continúa mejorando su oferta en el segmento residencial** en busca de diferenciación respecto a sus competidores, ampliando su porfolio de servicios mediante el lanzamiento de ecosistemas digitales de seguridad, con Movistar Prosegur Alarmas en España, y de salud, de la mano de Teladoc en España y Brasil, entre otros.
- **Mantiene y fortalece su liderazgo en el despliegue de fibra.** En España, con 27 millones de Unidades Inmobiliarias (UUII) se posiciona como líder del mercado y se le reconoce como una de las redes más eficientes a nivel mundial, mientras que en Brasil continúa el despliegue acelerado de FTTH, llegando a los 19,6 millones de UUII a finales de año. Adicionalmente, VMED O2 fija un objetivo para 2028 de actualizar su red fija a FTTH y Alemania comienza el despliegue de red de fibra en zonas rurales y semi rurales con UGG, el nuevo vehículo de inversión.

- **Comienza a desplegar 5G de manera decidida** en sus principales mercados. En España, continúan los despliegues con Dynamic Spectrum Sharing (DSS) y la cobertura de 5G supera ya el 80% de la población. En Reino Unido, más de 180 ciudades tienen cobertura y en Alemania estudios externos sitúan a O2 como líder en calidad 5G.

Cara a garantizar el futuro del 5G, Telefónica refuerza su posición en espectro, con su participación con éxito en relevantes subastas durante 2021 en España, Reino Unido y Brasil, consiguiendo frecuencias clave para el despliegue.

1.6.2. Telefónica Tech, unidad global digital B2B

La unidad global digital, Telefónica Tech, continúa con el objetivo de **capturar crecimiento** en el mercado de los servicios digitales profesionales para completar la oferta de conectividad a clientes corporativos. Telefónica Tech engloba en dos negocios operativos los cuatro servicios ofertados desde el comienzo de su actividad (ciberseguridad/*cloud* e *Internet of Things* (IoT)/*big data*).

El negocio de ciberseguridad y *cloud* mantiene el foco puesto en la ampliación de sus capacidades y **servicios de mayor valor añadido** para nuestros clientes, centrándose en ofrecer una mayor oferta de servicios gestionados avanzados a sus clientes. Por otra parte, el negocio de IoT y *big data* ha definido un *portfolio* completo de soluciones y continúa centrado en ganar escala en los mercados donde opera.

Telefónica Tech mantiene el objetivo de adquirir capacidades para el crecimiento en servicios gestionados para nuestros clientes:

- La Compañía continúa creciendo de manera inorgánica. Fortalece la propuesta de valor para el sector corporativo (grandes empresas y pymes incluidas) con adquisiciones de empresas líderes en el mercado como Cancom UK, Altostratus y Geprom.

- En paralelo, TTech continúa desarrollando una completa red de *partners,* que llevan consigo el crecimiento de la cartera de soluciones innovadoras. Esa red incluye a algunos de los principales jugadores mundiales en los servicios *cloud* y ciberseguridad (Google, AWS, Microsoft, Cisco, IBM, Fortinet…).

1.6.3. Telefónica Infra, negocio de infraestructura global

El principal objetivo de Telefónica Infra es **el desarrollo y la puesta en valor de la infraestructura** de la Compañía, aprovechando el apetito inversor en el mercado, mediante una estructura abierta a la participación de terceros.



En agosto de 2021, Telefónica Infra completó la venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius a American Tower Corporation, reduciendo así la deuda financiera del Grupo.

Durante la primera mitad de 2021 se ha llevado a cabo la puesta en marcha y operación de los vehículos de fibra en Brasil y Alemania. FiBrasil tiene como objetivo superar 6 millones de UUII en 4 años y UGG, en Alemania, busca desplegar más de 2 millones de hogares con FTTH (fibra óptica hasta el hogar) en zonas rurales y semirrurales en el país en los próximos seis años. Ambos vehículos tienen como objetivo impulsar la penetración de accesos de alta calidad y de última generación FTTH y el crecimiento de Telefónica.

En referencia al negocio de los centros de datos, Telefónica Infra llegó a un acuerdo para la aportación a Nabiax de cuatro centros de datos adicionales propiedad del Grupo Telefónica (dos de ellos situados en España y dos en Chile). A cambio de la aportación de estos cuatro centros de datos, T. Infra recibiría una participación del 20% en el capital de Nabiax, empresa que opera 11 centros de datos adquiridos de Telefónica, gracias a un acuerdo firmado con el fondo de inversión de infraestructuras Asterion Industrial Partners. A cierre del ejercicio 2021, la participación era de 13.94% (Una vez cumplidas las condiciones relativas a la aportación de los dos centros de datos ubicados en Chile y ejecutada la misma, la participación de T. Infra en Nabiax alcanzará el 20%).

Asimismo, Telefónica Infra refuerza su liderazgo ampliando sus capacidades gracias al despliegue de nuevos cables internacionales conectando Estados Unidos y Europa (en colaboración con líderes del mercado como Google o Facebook) y ampliando la capacidad de sus cables en Latinoamérica.

1.6.4. Reducción de la exposición del grupo a Telefónica Hispanoamérica

La Compañía continúa modulando su exposición a las economías de Hispanoamérica, optimizando los activos que crean oportunidades de crecimiento en la región. Durante el año, Telefónica Hispanoamérica ha optimizado el capital empleado en las operaciones regionales, a la vez que ha incrementado la proporción de la deuda en moneda local, para adaptarse mejor a las fluctuaciones en los tipos de cambio. Además, durante el ejercicio, la Compañía ha cerrado la venta de sus operaciones en Costa Rica y, ya en enero de 2022, en El Salvador.

Con el fin de aprovechar las oportunidades de crecimiento a futuro, Telefónica Hispanoamérica amplía sus relaciones con el fondo de inversión de infraestructuras KKR para la participación del 60% de este en los vehículos de infra y fibra en Chile y Colombia respectivamente. Paralelamente se llevan a cabo nuevas alianzas que optimizan la oportunidad de las operaciones en la región con el foco puesto en los servicios digitales, destacando en Colombia la colaboración con su principal socio en alarmas, Prosegur, y, en México, la que existe con el Banco Sabadell para la prestación de servicios financieros.

1.6.5. Simplificación y digitalización del modelo operativo

El grupo Telefónica continúa apoyándose en la **digitalización y automatización de sus procesos operativos** para aumentar la eficiencia y ofrecer servicios más ágiles y transparentes que redunden en una mayor calidad para sus clientes.

En Telefónica continuamos siendo un referente para la innovación en el sector de telecomunicaciones en los países donde operamos. En Europa lideramos junto a los principales operadores del continente la evolución a arquitecturas radio abiertas (Open-RAN). Además, continuamos fortaleciendo nuestro ecosistema de Start-ups (Wayra) junto con Telefónica Ventures. En 2021, anunciamos la creación de un nuevo Hub de innovación y talento en Madrid con una inversión esperada de unos 100 millones de euros hasta 2024.

1.7. Finanzas sostenibles

PUNTOS CLAVE

 **La demanda de finanzas sostenibles está en auge, en los mercados tanto de renta fija como variable.**

 **Telefónica es el mayor emisor de bonos sostenibles del sector (3.250 millones de euros) y cuenta con un total de 4.100 millones en deuda sostenible (al cierre de 2021). Nuestro objetivo es superar los 10.000 millones.**

 **La presencia de accionistas con criterios ESG en la Compañía se ha incrementado notablemente en los últimos años.**

1.7.1. Contexto

El nuevo contexto internacional ha puesto de manifiesto que los retos sociales y ambientales a los que nos enfrentamos necesitan de cantidades de inversión y financiación muy elevados, de una apuesta a largo plazo y de un compromiso por parte de los sectores público y privado.

Conscientes de la situación actual del planeta, son muchos los inversores que están incrementando la relevancia de los **factores ESG** en la toma de decisiones. Según Global Sustainable Investment Alliance, los activos de inversión ESG en renta variable se estimaron en 35,3 billones de dólares a nivel mundial en 2020 y se prevé que crezcan hasta los 50 billones de dólares americanos en 2025. Básicamente, más de un tercio de todos los activos gestionados estarán vinculados a la sostenibilidad.

También se está reflejando este incremento de interés respecto a la financiación ESG en los mercados de capitales. El volumen de emisiones sostenibles en el 2021 ascendió a 945 mil millones de dólares estadounidenses equivalentes, con un incremento del 69% respecto al 2020, siendo el año récord y llevando el volumen total de bonos sostenibles vivos por encima de 2 billones, según Citi.

En Telefónica somos parte de **la solución** a los retos ambientales y sociales que enfrenta la sociedad y llevamos muchos años trabajando en una transformación interna que intenta alinear la sostenibilidad ambiental y social con la financiera. Por ejemplo, somos el **mayor emisor sostenible** del sector telecomunicaciones en el mercado de bonos, tanto en volumen como en número y en diversificación de emisiones (bonos senior verde, instrumentos híbridos verdes o sostenibles…). Seguimos trabajando para ampliar en nuestro modelo de financiación los criterios ESG de manera continua y queremos conseguir que las finanzas sostenibles sean una de las principales herramientas de nuestros instrumentos financieros.

En Telefónica estamos implementando la taxonomía europea de finanzas sostenibles. El **sector TIC** es uno de los seis sectores identificados por su contribución sustancial a la mitigación y adaptación del cambio climático y por tanto uno de los sectores llamados a transformarse para ayudar a conseguir los **objetivos climáticos** del continente europeo.

 Ir al capítulo 2.5. Taxonomía europea de actividades sostenibles

Pero nuestro compromiso por alinear la sostenibilidad económica con la social y ambiental va más allá del uso de determinados instrumentos de financiación o del *due diligence* de nuevos Marcos de Financiación Sostenible regulatorios. Son muchos los proyectos, los acuerdos y las operaciones diarias en las que los criterios ESG se suman a los financieros.

Estamos definiendo los mecanismos de implementación de un precio interno al carbono para ayudar en la senda hacia las cero emisiones netas, participamos con el Banco Interamericano de Desarrollo en una iniciativa para promover la transformación digital inclusiva en países de América Latina y el Caribe; colaboramos activamente en la elaboración de propuestas de digitalización y sostenibilidad para dar respuesta a las necesidades de los fondos 'NextGenerationEU' y trabajamos para tener una integración holística de criterios ESG en las operaciones de M&A. Todas estas iniciativas nos ayudan a incluir los aspectos ESG como un *driver* más en cualquier decisión que pueda resultar en una inversión propia o de terceros y **generar conciencia** de la importancia de los aspectos ambientales y sociales de forma transversal en todos los ámbitos del negocio.



1.7.2. Estrategia de finanzas sostenibles.

En Telefónica queremos aprovechar la oportunidad que nos brindan las finanzas sostenibles para alcanzar nuestros compromisos con la sociedad y el planeta. Para ello contamos con una estrategia que nos permite:

- **Emplear la deuda como instrumento financiero** para apoyar la estrategia sostenible del negocio.
- **Atraer a inversores** que inviertan en compañías alineadas con criterios ESG.

Además, **las finanzas sostenibles** nos ofrecen nuevas oportunidades de interacción con nuestros socios e inversores:

- Nos dan la posibilidad de **visibilizar** mejor la transformación de Telefónica, desde hace años, para ser una compañía más sostenible.

- Nos permiten **interactuar con inversores** que integran aspectos ESG en su toma de decisiones y plantean objetivos centrados en el largo plazo.

- Los instrumentos financieros apalancados en criterios ESG como bonos, instrumentos híbridos y financiación bancaria, nos dan la **oportunidad** de analizar una nueva demanda en los mercados, de mejorar las condiciones de rentabilidad y de captar nuevas oportunidades de negocio y nos señalan como un socio fundamental en el camino hacia la **descarbonización** de muchas actividades.

1.7.3. Inversión Sostenible y Responsable (ISR)

La capacidad de **atraer capital sostenible y responsable** es importante para Telefónica porque refleja el impacto positivo de nuestras operaciones más allá de la pura rentabilidad financiera y porque supone un reto constante para mantener nuestras iniciativas, proyectos y procesos en constante alineamiento y desarrollo con criterios sociales, medioambientales y de gobernanza.

El desempeño en criterios ESG es un factor cada vez más importante en la toma de decisiones de inversores institucionales, en particular gestores de fondos de inversión, *proxy advisors* y actores del mundo financiero. La repercusión creciente de estas materias para analistas e inversores supone una oportunidad relevante para poner en valor el elevado desempeño de Telefónica y también para evaluar el **alineamiento de nuestras prioridades** con aquellas que más aprecian nuestros inversores.

Las estrategias de inversión son muy variadas y dependen mucho de los compromisos, políticas, preocupaciones y motivaciones de los diferentes inversores institucionales y de cuáles son sus **objetivos sociales, ambientales y de gobernanza.** Desde Telefónica trabajamos de forma robusta y coherente en todas las materias ESG con el objetivo de alcanzar resultados óptimos que se reflejen en los sistemas de valoración y evaluación de terceros, y por consiguiente, en nuestra capacidad para atraer capital socialmente responsable. La mejora continua, la capacidad de adaptación y el elevado nivel de resiliencia nos ayudan a alinearnos con las necesidades y objetivos de analistas e inversores.

Uno de los pilares fundamentales en nuestra estrategia de comunicación ESG con los mercados financieros – aparte de la relación con inversores institucionales y analistas financieros– es el de la comunicación proactiva con los **proveedores de información ESG.** Estos analistas procesan y evalúan nuestro desempeño ESG y facilitan esta información y sus calificaciones a sus clientes, los inversores institucionales. Existe mucha diversidad en sus criterios y ponderaciones a la hora de evaluar nuestro desempeño. Todo ello hace que la tarea proactiva de verificar la información y calificaciones incluidas en sus análisis del desempeño de nuestra compañía nos brinde la oportunidad de dar nuestro *feedback* y hacer que la información que distribuyen a los inversores sea de la mayor fiabilidad posible. Al mismo tiempo, nos permite seguir mejorando nuestras calificaciones ESG y pertenencia en prestigiosos índices como el S&P Dow Jones Sustainability Index.

Más allá de nuestras constantes interacciones con analistas ESG, nuestra comunicación ESG con los mercados financieros prioriza el hacer llegar a los **inversores institucionales** nuestra estrategia, desempeño de sostenibilidad y gobernanza, poniendo en valor el papel de Telefónica como facilitador de la transición energética y nuestra ambición de liderazgo en las demás áreas de impacto medioambiental y social, así como en nuestra gestión de buen gobierno.

Al mismo tiempo, este fructífero diálogo con inversores sostenibles y responsables nos aporta su visión y sus expectativas en materia ESG, las cuales son escuchadas atentamente por nuestra dirección de la Compañía, impactando de un modo positivo en nuestra estrategia y desempeño a largo plazo.

> Progreso en 2021

Inversión Sostenible y Responsable (ISR)
Los inversores sostenibles y responsables toman en consideración, entre otros criterios, el desempeño de las compañías en aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza, y los tienen en cuenta en sus estrategias de inversión. La presencia de **inversores ISR** en el accionariado de Telefónica confirma la importancia de los factores ESG en los procesos de inversión y, por tanto, la captación de inversores que utilizan criterios sostenibles en nuestro accionariado.

Este indicador evidencia la proporción de acciones de Telefónica detenidas por **dos categorías principales de inversores ISR:** aquellos inversores institucionales con

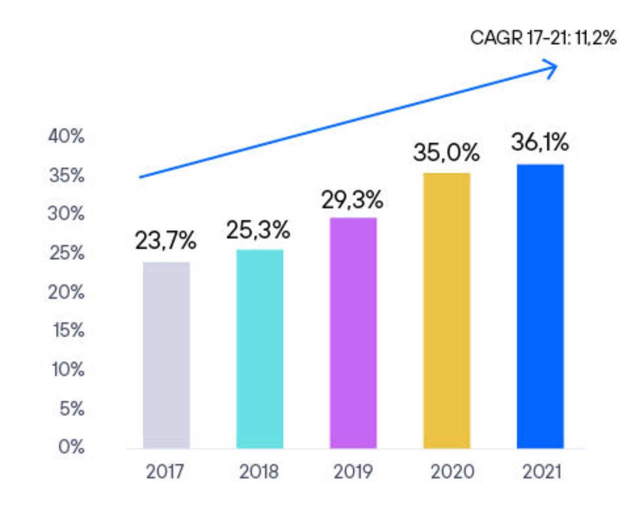


procesos avanzados de integración en aspectos ESG y los fondos temáticos ESG (fondos de inversión centrados en soluciones al cambio climático, fondos éticos, etcétera).

De acuerdo con un estudio elaborado por Leaders Arena, el porcentaje de inversores institucionales que siguen criterios ESG ha aumentado de un modo constante desde 2017.

Porcentaje de Acciones Integrando Criterios ESG

Sobre el total gestionado por inversores institucionales en Telefónica



Fuente: información pública sobre titularidad de acciones por inversores institucionales en Telefónica según FactSet. Análisis de Leaders Arena del porcentaje de inversión con criterios ESG.

El estudio se completó utilizando datos, a cierre de 31 de diciembre de 2021, mediante un análisis de titularidad de acciones gestionadas en Telefónica por inversores institucionales bajo criterios ESG de acuerdo con información pública y según la metodología desarrollada por Leaders Arena.

Esta metodología toma como base criterios efectivos de integración de aspectos ESG en la gestión de carteras de los inversores institucionales y sus programas de *active ownership* a través de información que estos publican sobre sus criterios de inversión de acuerdo con principios ESG establecidos y a las políticas de diálogo con compañías donde invierten y de voto en sus Juntas Generales de Accionistas consistentes con estos mismos criterios.

A finales de 2021, este porcentaje alcanzaba un 36,1%, medido sobre el total de acciones de Telefónica gestionadas por inversores institucionales y declaradas públicamente por estos mismos. Así, se confirma el atractivo de Telefónica en un contexto general de crecimiento del mercado ESG.

1.7.4. Herramientas de financiación

La financiación sostenible se alza como una **herramienta fundamental** para apoyar la transformación de nuestra economía nuestro negocio a través de la financiación de proyectos con impacto positivo social y/o medioambiental.

Histórico de emisiones de deuda sostenible



*Tipo de cambio aplicado en el momento de la concesión



El histórico de nuestra financiación ha evidenciado que este tipo de instrumentos financieros viene acompañado por una acogida muy positiva por parte de los mercados.

Cabe destacar que hemos sido el **primer emisor del sector de bonos senior verdes y de instrumentos híbridos (verdes y sostenibles).** Los fondos obtenidos se han destinado a proyectos medioambientales centrados en la transformación de nuestra red de cobre a fibra, más eficiente y con menos averías; al despliegue y mejora de la conectividad móvil en zonas rurales y al fomento del emprendimiento y la generación de empleo a través de la inversión en *startups*. Nuestra intención es seguir aprovechando las oportunidades que nos ofrece este modelo de financiación.

Además de bonos senior verdes y de instrumentos híbridos, empleamos otras herramientas de financiación sostenible bancaria como son los **préstamos y créditos ligados a objetivos de sostenibilidad** que nos permiten seguir avanzando con paso firme en objetivos corporativos tan relevantes como la reducción de emisiones o la igualdad de género.

La emisión de los bonos y de instrumentos híbridos (verdes y sostenibles) viene respaldada por nuestro de Marco de Financiación Sostenible, verificado por un agente externo independiente, en nuestro caso Sustainalytics, y que establece un marco de actuación que alinea la estrategia de financiación con la de sostenibilidad.

Estas herramientas de financiación sostenible –bono, instrumentos híbridos y financiación bancaria– están tomando cada vez más relevancia en la articulación de la deuda corporativa del Grupo y están llamadas a convertirse en una de las herramientas principales de los instrumentos financieros y de los flujos de inversión privada.

Cabe destacar que a cierre de 2021 contamos con un **porcentaje de financiación sostenible en el grupo de entre un 5% y un 10%** y la intención es seguir reforzando este nuevo esquema de financiación y **superar los 10.000 millones de euros** en los próximos años destinados a iniciativas con impacto social y ambiental.

Nuestra estrategia para alcanzar este volumen de financiación ESG tiene en consideración el entorno regulatorio y el papel fundamental que juega toda la **nueva normativa en desarrollo** dentro del marco del plan de finanzas sostenibles de la Unión Europea y muy especialmente el reglamento de taxonomía y los actos delegados.

En Telefónica participamos de forma activa en el desarrollo de toda la legislación necesaria, colaborando con asociaciones sectoriales y con organismos públicos por un lado y, por otro, aportando una **visión técnica** (por el conocimiento del negocio que tenemos) y estratégica (por la experiencia en el uso de las finanzas sostenibles) para promover la transparencia y dar a conocer el impacto ESG de nuestro negocio al mundo inversor.

Los nuevos requisitos de reporte taxonómico se desarrollan en un capítulo específico donde se pueden ver los datos de elegibilidad taxonómica.



Ir al capítulo 2.5. Taxonomía de actividades sostenibles

> Progreso en 2021

Deuda Financiera

Tras las emisiones de instrumentos híbridos de este año, seguimos siendo la empresa del sector de las telecomunicaciones que más fondos ha captado a través de este modelo de financiación sostenible. En 2021 hemos alcanzado la cifra de 3.250 millones de euros a nivel Grupo en bonos sostenibles y 930 millones de euros en préstamos sostenibles vinculados, lo que demuestra la creciente inquietud de nuestros inversores por los aspectos ESG.

En 2021 volvimos a ser pioneros **con la emisión del primer instrumento híbrido sostenible del sector de las telecomunicaciones.** Enmarcado en nuestro **nuevo Marco de Financiación Sostenible** publicado ese mismo año, se trata de un bono híbrido por valor de 1.000 millones de euros que incorporó la financiación de proyectos sociales.

Asimismo, a finales de 2021 emitimos un segundo bono híbrido sostenible por volumen de 750 millones de euros y con la misma estructura en cuanto al uso de fondos: proyectos con impacto positivo ambiental y social en España, Alemania y Brasil. Los ambientales se centrarán en continuar la transformación de la red, sustituyendo el cobre por fibra, más eficiente energéticamente y con menos averías. El despliegue de fibra ha posibilitado el cierre de centrales de cobre, la reutilización de muchos equipos y reciclado de todo el material como parte de nuestro compromiso con la economía circular y ha permitido ahorrar 25,3 GWh entre 2019 y 2020.

Por otro lado, los proyectos sociales se centrarán principalmente en llevar la conectividad móvil de banda ancha a áreas no conectadas y/o con conexión deficiente en zonas rurales y en impulsar el emprendimiento, las *startups* y las pymes a través de iniciativas de Open Innovation que favorezcan el desarrollo económico y la creación de empleo. Gracias a la emisión del primer instrumento híbrido, se ha contribuido a la reducción de la brecha digital en más de 4.500 zonas rurales y se han creado en torno a 570 empleos a través de las iniciativas de innovación abierta.

Además, a nivel local, tras un primer crédito sindicado sostenible de Telefónica Alemania en 2019 ligado al desempeño de un rating ESG, en 2021 Telefónica Colombia firmó tres préstamos sostenibles vinculados a objetivos ambientales, de diversidad de género –impulso de mujeres directivas– y formación a empleados.



Emisiones sostenibles: uso e impacto de los fondos

MEDIOAMBIENTE	SOCIEDAD
Proyectos	**Proyectos**
Eficiencia energética de la infraestructura de red; Energía renovable; Soluciones digitales para el medioambiente	Despliegue de banda ancha (BAM) en zonas desconectadas; Apoyo al empleo y el emprendimiento
Principales temáticas	**Principales temáticas**
Despliegue de red más eficiente: fibra; Uso de fuentes energéticas más respetuosas; Eficiencia energética	Conectividad móvil en zonas rurales; Creación de empresas; Reducción brecha digital; Generación de empleo
Impactos[1]	**Impactos[2]**
+100 mil tCO_2 evitadas	**+4.500** zonas rurales con BAM
+400 mil MWh de energía ahorrada	**57** empresas invertidas a través de *Open Innovation*
- 69% Consumo de energía/tráfico (MWh/PB) en red fija en España	**+47M** beneficiarios del despliegue de BAM en zonas rurales
	570 empleos generados

Datos contemplados:
1.- Impactos ambientales acumulados de los tres primeros bonos emitidos: dos verdes y uno sostenible
2.- Impactos sociales del primer bono sostenible emitido

En cuanto a la financiación bancaria sostenible, a principios de 2022 se llevó a cabo, a nivel corporativo la conversión del principal crédito sindicado del Grupo Telefónica de convencional a sostenible por 5.500 millones de euros. El crédito se ligó a objetivos de sostenibilidad como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y al incremento de mujeres en puestos ejecutivos, validado por Sustainalytics y acorde con nuestro primer **Marco de Financiación Sostenible Corporativo de Préstamos Sostenibles** (*Telefónica's SDG Framework*)**.**

Para más información sobre financiación sostenible visita la web de Telefónica / accionistas-inversores / rating / Marco de Financiación sostenible.

Por último, cabe destacar que, tras finalizar en junio de 2021 la integración de Telefónica y Liberty Global (con O2 y Virgin Media como filiales en Reino Unido), se publicó el **Marco de Bonos Verdes de Virgin Media O2 Joint Venture** -validado por Sustainalytics- que persigue fomentar proyectos de eficiencia energética, el uso de energías renovables, el impulso de la economía circular o el uso de un transporte limpio con la utilización de vehículos eléctricos o híbridos. En base a dicho Marco de Financiación Sostenible, en junio de 2021 se realizaron varias emisiones en libras y dólares americanos por un importe agregado cercano a los 2.000 millones de euros equivalentes, cuyo destino es la financiación de proyectos verdes como el despliegue de redes de fibra y el suministro de electricidad renovable para alimentar su red. Estas emisiones ponen de manifiesto el firme compromiso de Virgin Media O2 de lograr cero neto (Alcances 1 y 2) para 2025.





1.8. Principales magnitudes y presencia

GRI 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

Telefónica es el resultado de una historia de más de 95 años de anticipación y transformación.

Los servicios de comunicación son cada vez más importantes y la sociedad cada vez más exigente. Como consecuencia, respondemos a esta demanda social desarrollando de manera eficiente una infraestructura de telecomunicaciones que es básica para el progreso a largo plazo.

Pensamos que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés. Por ello, ofrecemos conexiones que unen a las personas; conexiones que les permiten expresarse, compartir y mejorar su calidad de vida.

Aspiramos a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, alineándonos así de manera natural con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que destaca el papel clave de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad.

Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos una organización abierta donde todo el mundo cuenta. Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Seguimos aquí después de casi 100 años adaptándonos a lo que nuestros clientes necesitan.

Somos una compañía privada, que durante 2021 operó en 14 países y contó con presencia en 33, lo que han supuesto 369 millones de accesos en todo el mundo.

> Indicadores clave

Ingresos

2021	Ingresos por segmento (millones de euros)
Telefónica España	12.417
Telefónica Alemania	7.765
Telefónica Reino Unido[1]	2.628
Telefónica Brasil	6.910
Telefónica Hispam	8.362

Nota: [1]Cubre los resultados financieros entre enero y mayo de 2021 de Telefónica Reino Unido hasta la constitución de la *joint venture*.

Accesos

2021	Accesos en total (miles)
Telefónica España	40.135
Telefónica Alemania	50.219
Reino Unido[1]	55.988
Telefónica Brasil	98.854
Telefónica Hispam	110.415

Nota: [1]Se considera VMED O2.

1.8.1. Resultados consolidados

Principales indicadores financieros[1]

Millones de euros	2021	Crecimiento anual orgánico
Ingresos	39.277	2,0 %
OIBDA	21.983	1,4 %
CapEx	7.267	10,3 %
OIBDA-CapEx	14.716	-4,4 %

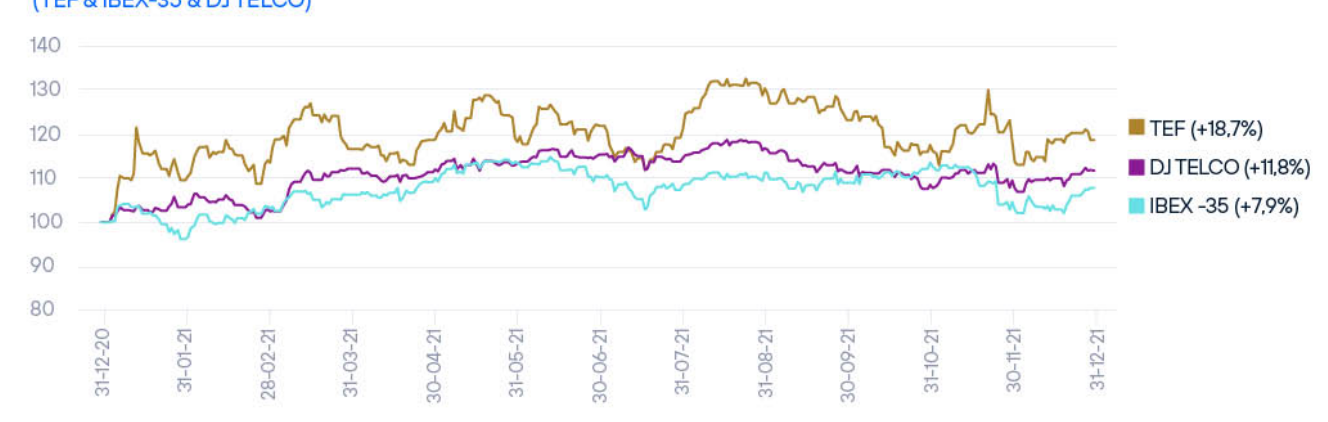
Millones de euros	2021	Crecimiento anual reportado
Deuda financiera neta	26.032	-26,1%
Flujo de Caja Libre	2.648	-44,8%

Nota: [1]Los resultados consolidados del grupo incluyen los resultados entre enero y mayo de 2021 de Telefónica Reino Unido hasta la constitución de la *joint venture*.



1.8.2. Evolución de la acción

Telefónica en bolsa 2021



Datos acción

Cierre (€)	3,85
Máximo 52 semanas	4,31
Mínimo 52 semanas	3,25
Volumen medio diario (mill. Acciones; BME)	18,1
Número acciones (millones)	5.779
Capitalización (millones de €)	22.261

Remuneración / Rentabilidad total al accionista

0,3€/acción

- 0,15€ /acción diciembre 2021
- 0,15€/ acción junio 2022
- Pagados en 2021; "Dividendo Flexible Voluntario"
  - 0,2€/accion junio y 0,15€/accion diciembre

RTA 2021: +29,6%

Precio Objetivo[1]

4,52 €/acción

Ratings crediticios

Moody's	Baa3
Fitch	BBB
S&P	BBB-

Recomendaciones analistas[1]

Comprar	44%
Mantener	42%
Vender	14%

Presencia en bolsas

Madrid
Nueva York (ADR)
Lima (ADS)

Número de accionistas



Participaciones significativas

BBVA	4,99%
CaixaBank	4,49%
BlackRock	4,48%

1. Bloomberg; 31/12/2021

Los mercados globales cerraron al alza en 2021, con el índice MSCI World subiendo un +20,1%. En Estados Unidos, los principales índices alcanzaron máximos históricos a finales del cuarto trimestre, revalorizándose un +26,9% el S&P, +21,4% el Nasdaq y +18,7% el Dow Jones en el año. Entre los principales mercados de Europa (EStoxx-50 +21,0%), el CAC-40 obtuvo la mayor rentabilidad (+28,9%) seguido del DAX (+15,7%) y FTSE-100 (+14,3%), mientras que el Ibex-35 registró un peor comportamiento relativo (+7,9%).

La evolución de los mercados durante el año estuvo marcada por la evolución de la pandemia del COVID-19 y la reacción de los Gobiernos, el ritmo de recuperación y perspectivas de la actividad económica global, las tensiones en las cadenas de suministros y en la inflación, el grado de endurecimiento monetario por parte de los bancos centrales, así como la escalada de tensión entre



Estados Unidos y China. En este sentido, en la primera mitad del año los principales mercados se revalorizaron más que en la segunda mitad, doble dígito frente a un solo dígito, favoreciendo primero los sectores defensivos y *value* y más tarde los sectores de crecimiento y ciclo. En general se observaron bajos volúmenes de negociación y predominio de movimientos cortoplacistas, sin haber una dirección clara de mercado en muchos momentos del año. De cara a 2022, las preocupaciones se siguen centrando en la evolución de la pandemia y sus efectos en el crecimiento económico, el impacto en la economía por el endurecimiento de las políticas monetarias por los principales bancos centrales, el impacto y duración de los niveles actuales de la inflación y la capacidad para solventar los problemas en las cadenas de suministro.

Si bien el comportamiento del sector de telecomunicaciones durante el primer trimestre del año fue superior al mercado (+12% para el DJ Telco frente a un +8% para el Euro Stoxx 600), esta tendencia se revirtió en los siguientes trimestres, hasta cerrar en el año en +11,8% el DJ Telco vs. +22,2% el Euro Stoxx 600. A pesar de que el sector ha demostrado ser esencial para la sociedad y la economía, se ha visto impactado por (i) la rotación sectorial de los mercados; (ii) las expectativas de incremento de la inversión en espectro y nuevas tecnologías; (iii) el elevado nivel de endeudamiento; (iv) la falta de crecimiento; (v) la elevada competencia en determinados mercados; (vi) el entorno regulatorio complejo, a pesar de producirse diversos signos positivos en este ámbito durante el año; y (vii) la exposición al roaming, no recuperado hasta niveles previos a la pandemia. Sin embargo, en el 2021 el sector tuvo su mejor comportamiento absoluto tras el 2015, con mayores revisiones al alza en estimaciones y un volumen de noticias sobre fusiones y adquisiciones récord, respaldado por las mayores valoraciones asignadas por los mercados privados, junto con rumores de consolidación en diversos mercados.

Gracias a la solidez del modelo de negocio de Telefónica y a la ejecución de la estrategia, con la consecución de grandes hitos como la creación de la *joint venture* VMED O2 en Reino Unido y la venta de torres de Telxius, la acción de Telefónica cerró 2021 en 3,85 euros por acción, +18,7% en el año, con una rentabilidad total para el accionista del +29,6%. Telefónica presentó un mayor crecimiento orgánico durante el ejercicio, con una asignación de capital más eficiente y redujo la deuda financiera neta significativamente, simplificando y digitalizando el modelo operativo, reduciendo la complejidad.

Respecto al pago de dividendo, en el año 2021 y bajo la modalidad de dividendo flexible voluntario, se pagaron 0,35 euros por acción (0,20 euros por acción en junio y 0,15 euros por acción en diciembre). La política de remuneración al accionista consistió en un dividendo de 0,3 euros por acción, 0,15 euros por acción pagados en diciembre de 2021 y 0,15 euros por acción que se pagarán en junio de 2022. De este modo, la rentabilidad por dividendo del ejercicio se situó en el 7,8%.

Así, Telefónica, cerró el ejercicio 2021 con una capitalización bursátil de 22.261 millones de euros, situándose como la compañía número 29 del ránking del sector de telecomunicaciones a nivel mundial.

1.8.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible

GRI 102-4, 204-1

> Redes: nuestra conectividad

La conectividad es el primer requisito para acceder al mundo digital y en Telefónica trabajamos permanentemente en la construcción y mantenimiento de una red a prueba de futuro, fiable, resiliente y segura.

La crisis del COVID-19 ha puesto a prueba la robustez y estabilidad de nuestra red, que ha soportado un aumento del tráfico de datos superior al 50% en 2020, y un aumento del 40% en la red fija y móvil en 2021 sin saturación y una disponibilidad superior al 99,9%.



Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

Tenemos una red flexible y eficiente gracias a una gestión cada vez más automatizada y que evoluciona hacia el concepto *zero-touch*. Y, además, una red más sostenible, alimentada por fuentes renovables, que ha conseguido reducir el consumo energético un 7,2 % desde 2015 a pesar de que el tráfico gestionado desde entonces ha aumentado 6,7 veces.

En 2021 hemos continuado apostando por la conectividad inclusiva, mediante la extensión de nuestras infraestructuras de telecomunicaciones y el desarrollo de nuevas tecnologías para acercar la conectividad y los servicios digitales a todos. En este sentido, nuestras redes móviles LTE alcanzan una penetración del 90 % y contamos con más de 22 millones de accesos de ultra banda ancha (un crecimiento del 46% sobre el año anterior).

Telefónica está comprometida con el futuro y por eso hemos encendido la tecnología 5G en nuestros principales mercados. El 5G no es sólo una nueva generación de telefonía móvil, es una revolución, por sus aplicaciones prácticas para todos los sectores y porque permite ampliar la cobertura de ultra banda ancha. Además, la tecnología 5G es más eficiente, hasta un 90% más que la 4G por unidad de tráfico.

Penetración LTE

	2020	2021	Variación interanual
España	88,4 %	91,6 %	3,2 pp
Reino Unido	93,0 %	91,5 %	-1,5 pp
Alemania	94,9 %	98,9 %	4,0 pp
Brasil	78,6 %	85,1 %	6,5 pp
Argentina	85,0 %	89,2 %	4,2 pp
Perú	86,8 %	91,3 %	4,5 pp
Chile	88,7 %	91,8 %	3,1 pp
Colombia	75,5 %	83,1 %	7,6 pp
México	70,4 %	79,7 %	9,3 pp
Total	85,2 %	89,6 %	4,4 pp

Accesos de UBB (Miles)

	2020	2021	Variación interanual
España	4.614	4.848	5 %
Alemania	1.798	1.857	3 %
Brasil	5.084	5.535	9 %
Hispam	3.695	4.432	20 %
Total	15.213	22.282	46 %

> La confianza de los clientes

Desde 2018, seguimos y reportamos el *Net Promoter Score* (NPS), como indicador de **recomendación de nuestros productos y servicios** y realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones. Este año 2021, el cálculo global se ha realizado en base a los resultados obtenidos en España, Alemania, Brasil y la región de Hispam.


Ir al capítulo 2.14. Clientes

En 2021 cerramos el ejercicio con un resultado de 27%, **4 puntos por encima** del dato del año pasado y superamos el objetivo anual gracias a la evolución positiva en Brasil y de forma más significativa en España, mientras que Alemania cierra el año 2021 mostrando signos de recuperación.

NPS Grupo Telefónica[1]

2020[2]	2021
23	27

Nota:
[1] Incluye España, Alemania, Brasil e Hispam (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela).
[2] Dato de 2020 recalculado a efectos de comparabilidad.

> Responsables con el medioambiente

Ser conscientes de nuestro impacto en el entorno es el primer paso hacia un modelo de negocio sostenible. En Telefónica tenemos como objetivo **reducir al mínimo nuestra huella** y ayudar a mantener el frágil equilibrio ambiental ya que todos dependemos de él. Además, extendemos nuestras prácticas ambientales a toda la cadena de valor: proveedores, a través de cláusulas en los contratos, acciones divulgativas y auditorías; empleados, con formación, y clientes y otras personas, con programas para consumidores y acciones de sensibilización.

En Telefónica queremos ayudar a **frenar el cambio climático** y construir un futuro más verde mediante la digitalización. Hemos reforzado nuestros objetivos de reducción de emisiones para ayudar a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5ºC y neutralizamos las restantes hasta alcanzar **cero emisiones netas en 2025** en nuestras principales operaciones.

Estos objetivos no sólo son compatibles con la expansión de la red y la calidad del servicio, sino que nos ayudan a ser más competitivos.

El 100% del consumo de electricidad en nuestros principales mercados proviene de fuentes renovables. En 2021 logramos que lo fuera el 79 % en todo el grupo y redujimos las emisiones de carbono un 70 % respecto a 2015.

Además, ayudamos a nuestros clientes a evitar 8,7 millones de toneladas de CO_2, equivalentes al carbono absorbido por 143 millones de árboles.


Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático



Principales indicadores de energía y cambio climático[1]

	2015	2019	2020	2021
Electricidad procedente de fuentes renovables en instalaciones propias	17,2 %	73,8 %	78,8 %	79,4 %
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	386	107	72	54
Evolución de Eficiencia Energética (año base: 2015)	—	-72 %	-81 %	-86 %
Emisiones GEI Alcance 1+2 (*market method*) (tCO_2eq)	1.811.155	886.319	675.459	536.737

Nota:
[1]Los datos de esta tabla no incluyen Telefónica Reino Unido (O2).

> Diversidad entre nuestros empleados

En Telefónica incorporamos la gestión de la diversidad y la inclusión como un elemento clave para conectar talento y crecer como compañía.

Desde el Consejo Global de Diversidad promovemos una cultura inclusiva, en la que los empleados aporten sus opiniones con total libertad.

Estamos comprometidos con la igualdad de género, la comunidad LGTB+, el talento generacional, la diversidad étnica y la inclusión de la discapacidad.

En particular, sobre la **igualdad de género**, nuestros objetivos para 2024 son conseguir un 33% de mujeres en puestos ejecutivos y una brecha salarial ajustada de +/-1%, Estos objetivos contribuyen a eliminar la brecha salarial de género en 2050, nuestra meta a largo plazo.



Ir al capítulo 2.6. Capital humano

Mujeres en Telefónica

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mujeres en plantilla	38 %	38 %	38 %	38%	38 %	38 %
Mujeres directivas	21 %	22 %	23 %	27%	27 %	30 %

Brecha salarial ajustada

2020	2021
2,5 %	1,2 %

> Nuestra contribución e impacto

En Telefónica ayudamos a la sociedad a prosperar promoviendo el progreso económico y social con digitalización.

Durante 2021 hemos realizado, por tercer año consecutivo, un estudio integral de la contribución de Telefónica en las temáticas más materiales y donde mayor valor e impacto puede generar.



Ir al capítulo 2.10. Contribución e impacto en las comunidades

Contribución global de Telefónica

2021	Ingresos (millones €)	Empleados	Porcentaje de proveedores adjudicatarios locales	Inversión total realizada en el país (millones €)	Gastos de personal (millones €)	Impuestos soportados (millones €)
Grupo	39.277	103.934	91	7.267	6.733	3.206

1.8.4. Analistas y *rankings*

Bloomberg Gender-Equality Index		Incluido
CDP		A
CDP Supplier Engagement		A
Digital Inclusion Benchmark (DIB)		89,5/100 1ª posición global (sector TIC)
EcoVadis	ecovadis	73/100
Fortune	**Fortune**	Miembros de Fortune 500 de 2021 Miembros de la lista Most admired Companies 2022 (4ª del mundo / 2ª europea)
FTSE Russell		4,4/ 5 1ª posición global (sector Telecomunicaciones)

Moody's Vigeo Eiris		67/100
MSCI		A
Ranking Digital Rights		1ª posición del sector telecomunicaciones
Refinitiv		A -
S&P DJSI	Sustainability Award Bronze Class 2022 S&P Global	86/100 Miembro del DJSI Europa
Sustainalytics		17,4 (riesgo bajo) 14ª posición del sector telecomunicaciones
Workforce Disclosure Initiative		87%

Nota:
La tabla incluye las últimas valoraciones facilitadas por las entidades en 2021 o con posterioridad, pero basadas en información de dicho ejercicio.

1.9. Evolución de nuestros negocios GRI 102-6

1.9.1. Principales aspectos del ejercicio

Los resultados de 2021 confirman el éxito de nuestras prioridades estratégicas. Crecimiento interanual positivo del Resultado Operativo, alcanzando 13.586 millones de euros, impactado por factores extraordinarios, principalmente las plusvalías generadas de la constitución de JV VMED O2 UK (y la consiguiente desconsolidación de nuestro negocio en Reino Unido) y de la venta de torres del Grupo Telxius. Los ingresos en 2021 alcanzan 39.277 millones de euros, decreciendo en términos reportados un 8,8% interanual, como resultado principalmente de los cambios de perímetro de consolidación, principalmente la constitución de la JV VMED 02 UK, la venta de las divisiones de torres del Grupo Telxius y la venta de Telefónica de Costa Rica; y en menor medida, el efecto de los tipos de cambio, principalmente por la depreciación frente al euro del real brasileño.

Seguimos mejorando nuestra posición competitiva en los principales mercados, impulsando la consolidación en Reino Unido y Brasil, adquiriendo espectro adicional en Reino Unido, España y Brasil, y mejorando la calidad de la red en Alemania. Nuestro enfoque en asignación de capital no ha cambiado, priorizando el desarrollo de redes de nueva generación basadas en fibra y 5G, como refleja la rapidez del despliegue de fibra en España y Brasil, y la actualización "Gigabit" del cable a fibra en Reino Unido. Todo esto junto con nuestro creciente ecosistema de consumo del Hogar Digital, contribuyen a mejorar la experiencia de nuestros clientes, e impulsan la tendencia de crecimiento interanual de los accesos totales, apoyada en los accesos de alto valor de UBB, fibra y contrato móvil.

En paralelo, hemos reforzado nuestro compromiso con la sostenibilidad como parte integral de nuestra actividad. Seguimos impulsando la conectividad y conectando a los no conectados, aportando beneficios económicos y sociales y desempeñando un papel fundamental en la descarbonización de otros sectores a través de la digitalización.

Durante el 2021 Telefónica Tech ha reforzado sus capacidades de forma proactiva mediante adquisiciones, como Cancom UK&I, Altostratus y Geprom, mientras T. Infra permite crear nuevas oportunidades de crecimiento junto con un porfolio que presenta opciones potenciales de creación de valor.

Los **accesos totales** de Telefónica incluyendo el 100% de los accesos de JV VMED O2 UK (de la que Telefónica posee el 50% de participación), alcanzan 369,1 millones a 31 de diciembre de 2021, aumentando un 6,9% interanual afectado principalmente por la inclusión de los accesos de Virgin Media en JV VMED O2 UK, que aportan 4,8 p.p. a la variación interanual, parcialmente contrarrestado por la desconsolidación de Telefónica de Costa Rica (cuya venta se produjo el 9 de agosto de 2021), que reduce el crecimiento en 0,7 p.p. En términos orgánicos, el incremento sería del 2,6%, explicado principalmente por la buena evolución de clientes de contrato en Telefónica Brasil, Telefónica Hispam y Telefónica Alemania, todos ellos afectados por las menores medidas restrictivas motivadas por la pandemia comparadas con el año anterior.

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de los dos últimos años a 31 de diciembre:



Accesos

Miles de accesos	2020	2021	%Var. reportada	%Var. Orgánica
Accesos de telefonía fija [1]	28.243,0	29.966,9	6,1%	(8,3%)
Banda ancha	20.077,2	25.833,3	28,7%	1,3%
UBB	15.212,8	22.281,8	46,5%	8,0%
FTTH	9.964,2	12.243,8	22,9%	22,9%
Accesos móviles	266.287,1	277.793,3	4,3%	4,0%
Prepago	131.542,0	129.675,7	(1,4%)	(0,2%)
Contrato	108.587,5	117.432,1	8,1%	5,6%
IoT	26.157,7	30.685,4	17,3%	17,6%
TV de Pago	8.059,5	11.111,7	37,9%	(3,8%)
Accesos minoristas	**322.978,5**	**344.945,5**	**6,8%**	**2,3%**
Accesos mayoristas	**22.455,0**	**24.173,3**	**7,7%**	**7,7%**
Accesos mayoristas fijos	3.722,8	3.694,5	(0,8%)	(0,8%)
Accesos mayoristas FTTH	2.606,8	2.988,0	14,6%	14,6%
Accesos mayoristas móviles	18.732,1	20.478,8	9,3%	9,3%
Total Accesos	**345.433,5**	**369.118,9**	**6,9%**	**2,6%**

Notas:
-La tabla incluye, respecto a 2020, los accesos de Telefónica de Costa Rica (2,5 millones de accesos totales) y, con respecto a 2020 y 2021, los accesos de Telefónica El Salvador (1,9 millones y 1,8 millones de accesos totales a 31 de diciembre de 2020 y 2021, respectivamente). La venta de Telefónica de Costa Rica concluyó el 9 de agosto de 2021. La venta de Telefónica El Salvador concluyó el 13 de enero de 2022.
[1] Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas, que incluyen el 100% de los accesos de JV VMED O2 UK y excluyen los accesos de Telefónica de Costa Rica, ambos efectos en 2020. La aportación al crecimiento reportado, expresada en p.p., es el resultado de dividir la cantidad de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a los dos periodos) entre la cifra reportada del año anterior en cada epígrafe.

Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)

Miles de accesos	%Var. reportada	%Var. Orgánica	VMED O2 UK	Costa Rica
Accesos de telefonía fija	6,1%	(8,3%)	15,8	(0,2)
Banda ancha	28,7%	1,3%	27,0	—
UBB	46,5%	8,0%	35,6	—
FTTH	22,9%	22,9%	—	—
Accesos móviles	4,3%	4,0%	1,3	(0,9)
Prepago	(1,4%)	(0,2%)	0,1	(1,4)
Contrato	8,1%	5,6%	3,0	(0,6)
IoT	17,3%	17,6%	—	(0,2)
TV de Pago	37,9%	(3,8%)	43,4	(0,1)
Accesos minoristas	**6,8%**	**2,3%**	**5,2**	**(0,8)**
Accesos mayoristas	**7,7%**	**7,7%**	**—**	**—**
Accesos mayoristas fijos	(0,8%)	(0,8%)	—	—
Accesos mayoristas FTTH	14,6%	14,6%	—	—
Accesos mayoristas móviles	9,3%	9,3%	—	—
Total Accesos	**6,9%**	**2,6%**	**4,8**	**(0,7)**



La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

		% sobre Total Accesos	
Accesos 2021	**Variación interanual**	**2020**	**2021**
Telefónica España	(2,8%)	12,0%	10,9%
Telefónica Reino Unido / VMED O2 UK [1]	5,1%	10,6%	15,2%
Telefónica Alemania	2,9%	14,1%	13,6%
Telefónica Brasil	3,9%	27,5%	26,8%
Telefónica HispAm	1,8%	31,4%	29,9%
Otras compañías	(10,6%)	4,4%	3,7%

Nota:
[1] Nuestro anterior segmento Telefónica Reino Unido fue reemplazado por nuestro nuevo segmento JV VMED O2 UK el 1 de junio de 2021.

La estrategia del Grupo se basa en captar clientes de valor en los mercados en los que opera.

Los **accesos móviles** ascienden a 277,8 millones a 31 de diciembre de 2021 y aumentan un 4,3% frente a 2020 debido principalmente a la inclusión de los accesos de Virgin Media, que aportan 1,3 p.p. a la variación interanual, parcialmente contrarrestado por la desconsolidación de Telefónica de Costa Rica, que reduce el crecimiento en 0,9 p.p. En términos orgánicos, crecemos un 4,0%, por el incremento en contrato (8,1% en términos reportados y 5,6% en términos orgánicos), parcialmente contrarrestado por la reducción en prepago (1,4% en términos reportados y 0,2% en términos orgánicos). El peso de los accesos de contrato supone el 47,5% de los accesos móviles excluyendo IoT (+2,3 p.p. en términos reportados y +1,4 p.p. en términos orgánicos interanualmente).

Los **accesos de banda ancha fija** se sitúan en 25,8 millones a 31 de diciembre de 2021, con un crecimiento del 28,7% en términos reportados, afectado por la inclusión de los accesos de Virgin Media que aportan 27,0 p.p. a la variación interanual. En términos orgánicos, los accesos de banda ancha incrementan un 1,3% interanual. Los accesos de fibra a 31 de diciembre de 2021 se sitúan en 12,2 millones, creciendo un 22,9% con respecto a 2020 tanto en términos reportados como orgánicos.

Los **accesos de televisión de pago** alcanzan 11,1 millones de clientes a 31 de diciembre de 2021, con un crecimiento interanual del 37,9% en términos reportados afectado por la inclusión de los accesos de Virgin Media que aportan 43,4 p.p. a la variación interanual y a la desconsolidación de Telefónica de Costa Rica que reduce el crecimiento en 0,1 p.p., decreciendo un 3,8% en términos orgánicos debido a menores accesos en Telefónica España y Telefónica Brasil.

Las tablas que se ven a continuación muestran la evolución estimada de las cuotas de mercado de líneas de Telefónica para el mercado de accesos móviles y de accesos de banda ancha fija de los últimos dos años.

Evolución posición competitiva

	Cuota de mercado móvil [1]	
Telefónica	**2020**	**2021**
España	29,3 %	27,6 %
Reino Unido [2]	25,3 %	30,1 %
Alemania	35,9 %	34,9 %
Brasil	33,6 %	33,1 %
Argentina	29,2 %	29,2 %
Chile	26,6 %	25,8 %
Perú	31,2 %	30,4 %
Colombia	25,0 %	26,0 %
Venezuela	55,7 %	54,7 %
México	21,0 %	19,5 %
Ecuador	29,9 %	31,5 %
Uruguay	37,0 %	29,1 %

[1] Estimación interna en ambos años.
[2] En 2021, se refiere a la cuota de mercado a septiembre 2021 de la JV VMED O2 UK.

	Cuota de BAF [1]	
Telefónica	**2020**	**2021**
España	36,6 %	35,3 %
Brasil	17,8 %	15,3 %
Argentina	16,5 %	11,7 %
Chile	27,8 %	29,8 %
Perú	66,2 %	61,0 %
Colombia	15,4 %	13,8 %

[1] Estimación interna en ambos años.



1.9.2. Resultados consolidados 2021/2020

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidados del Grupo Telefónica de los ejercicios 2021 y 2020.

	Año finalizado 31 de diciembre				Variación	
Resultados Consolidados	**2020**		**2021**		**2021 vs 2020**	
Millones de euros	**Total**	**% Sobre ingresos**	**Total**	**% Sobre ingresos**	**Total**	**%**
Ventas y prestaciones de servicios	43.076	100,0%	39.277	100,0%	(3.799)	(8,8%)
Otros ingresos	1.587	3,7%	12.673	32,3%	11.086	698,3%
Aprovisionamientos	(13.014)	(30,2%)	(12.258)	(31,2%)	756	(5,8%)
Gastos de personal	(5.280)	(12,3%)	(6.733)	(17,1%)	(1.453)	27,5%
Otros gastos	(12.871)	(29,9%)	(10.976)	(27,9%)	1.895	(14,7%)
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)	13.498	31,3%	21.983	56,0%	8.485	62,9%
Margen OIBDA	31,3 %		56,0 %			24,6 p.p.
Amortizaciones	(9.359)	(21,7%)	(8.397)	(21,4%)	962	(10,3%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(7.756)	(18,0%)	(6.748)	(17,2%)	1.008	(13,0%)
Amortizaciones de derechos de uso	(1.603)	(3,7%)	(1.649)	(4,2%)	(46)	2,9%
RESULTADO OPERATIVO (OI)	**4.139**	**9,6%**	**13.586**	**34,6%**	**9.447**	**228,2%**
Margen OI	9,6 %		34,6 %			26,1 p.p.
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	2	0,0%	(127)	(0,3%)	c.s.	c.s.
Resultado financiero neto	(1.558)	(3,6%)	(1.364)	(3,5%)	194	(12,5%)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**2.583**	**6,0%**	**12.095**	**30,8%**	**9.512**	**368,2%**
Impuesto sobre beneficios	(626)	(1,5%)	(1.378)	(3,5%)	(752)	120,0%
RESULTADO DEL EJERCICIO	**1.957**	**4,5%**	**10.717**	**27,3%**	**8.760**	**447,6%**
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	1.582	3,7%	8.137	20,7%	6.555	414,4%
Atribuido a los intereses minoritarios	375	0,9 %	2.580	6,6 %	2.205	587,4 %

Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas

Las variaciones porcentuales interanuales señaladas en este documento como orgánicas o presentadas en términos orgánicos pretenden presentar variaciones interanuales sobre una base comparable, mediante la aplicación de un perímetro de consolidación constante, tipos de cambio constantes y aplicando otros ajustes específicos que se describen a continuación. Las variaciones orgánicas no deben ser evaluadas separadamente ni deben considerarse una alternativa a las variaciones reportadas.

A los efectos de este Informe, variación orgánica 2021/2020 se define como la variación reportada ajustada para excluir los impactos que se detallan a continuación:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2020 para los dos periodos, excepto para las operadoras de los países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela).

La evolución de los tipos de cambio ha impactado negativamente en los resultados reportados de 2021, principalmente por la depreciación frente al euro del real brasileño.

El efecto de los tipos de cambio resta 2,3 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas, 2,7 puntos porcentuales al crecimiento del OIBDA y 3,0 puntos porcentuales al resultado operativo en 2021.

- **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación en 2021 y 2020. Los principales cambios han sido la constitución de la JV VMED O2 UK (y por tanto la salida de las compañías que conformaban el antiguo segmento Telefónica Reino Unido del perimetro de consolidación desde esa fecha), la venta de las divisiones de torres del Grupo Telxius, la venta de Telefónica Costa Rica y la venta del 60% de InfraCo, SpA. Para excluir el impacto de los citados cambios de perímetro en el cálculo de las variaciones orgánicas, la base comparativa de 2020 excluye el resultado de



estas compañías que han dejado de formar parte del perimetro de consolidación desde el mes de la transacción hasta el cierre del ejercicio. Adicionalmente, se ha excluido la amortización y depreciación de esas compañías desde el 1 de enero hasta el mes en el que se firmó la transacción en 2020.

No se realizaron ajustes por cambios en el perímetro de consolidación con respecto a los resultados de JV VMED O2 y otras joint venture constituidas en 2021, ya que sus resultados se contabilizan por el método de puesta en equivalencia y las variaciones orgánicas se calculan únicamente hasta el resultado operativo.

- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de compañías.

  En 2021 se excluyen las plusvalías generadas de la constitución de JV VMED O2 UK (4.460 millones de euros), de la venta de las divisiones de torres en Europa y Latinoamérica del Grupo Telxius (6.099 millones de euros), de la venta de las compañías derivadas de la constitución de FiBrasil (26 millones de euros), la venta del 60% de las acciones de InfraCo, SpA (274 millones de euros) y de la venta de Telefónica de Costa Rica (136 millones de euros).

  En 2020 se excluye principalmente un importe de 29 millones de euros procedente del registro inicial a valor razonable de la participación de Telefónica en el negocio conjunto con el grupo Allianz, para el despliegue de fibra en Alemania.

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto en 2021 y 2020 de los gastos de reestructuración, principalmente aquellos relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo en Telefónica España de 2021.

  La distribución por segmentos de los gastos de reestructuración es la siguiente (impactos en OIBDA y resultado operativo):

Millones de Euros	2020	2021
Telefónica España	(2)	1.382
Telefónica Reino Unido	—	—
Telefónica Alemania	37	22
Telefónica Brasil	—	—
Telefónica HispAm	17	174
Otras compañías	34	85
Total gastos por reestructuración	**86**	**1.663**

- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** en la variación orgánica se excluye la variación reportada de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela). En términos reportados en 2021, las ventas han aumentado en 327 millones de euros, y el OIBDA, el resultado operativo y el OIBDA-CapEx de estas compañías se ha reducido en 112 millones de euros, 107 millones de euros y 134 millones de euros, respectivamente, en comparación con 2020.

- **Deterioro de fondos de comercio y otros activos:** se excluye en 2021 deterioros de fondo de comercio por importe de 416 millones de euros principalmente por Telefónica del Perú. En 2020, se excluye

- **Decisión judicial PIS/COFINS:** se excluye de la variación orgánica el impacto positivo de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil de reconocer el derecho a deducir el impuesto estatal de productos y servicios (ICMS) del cálculo de la base del programa de integración social (PIS/COFINS) por importe de 243 millones de euros de impacto en OIBDA en el 2021.

- **Adquisición de espectro:** la variación orgánica de CapEx excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2021 y 2020.

  En 2021, estas adquisiciones ascienden a 1.704 millones de euros, de los que 706 millones corresponden a Telefónica Brasil, 515 millones de euros a Telefónica Reino Unido (adquisiciones previas a la constitución de la JV VMED O2 UK), 352 millones de euros a Telefónica España y 131 millones de euros a Telefónica Chile.

  En 2020, estas adquisiciones ascienden a 126 millones de euros, de los que 94 millones corresponden a Telefónica Reino Unido y 32 millones de euros a Telefónica Brasil.

- **Otros ajustes:** se excluye en la variación orgánica lo siguiente:

  En 2021: i) el impacto de la provisión de determinadas contingencias tributarias y regulatorias en Telefónica Brasil por importe de 154 millones de euros de impacto negativo en OIBDA, (ii) el impacto de la amortización acelerada, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (siguiendo el contrato con AT&T de 2019), que asciende a 88 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo, (iii) las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (44 millones de euros de impacto en OIBDA); y (iv) el impacto de no amortizar los activos mantenidos para la venta de Telefónica El Salvador (14 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo).

  En 2020: i) el impacto de la amortización acelerada, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México, que asciende a 320 millones de euros en 2020 en amortizaciones y resultado operativo, (ii) otros ajustes por importe de 34 millones de euros en



OIBDA, principalmente las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (29 millones de euros en OIBDA), y la plusvalía por la venta de espectro de Alemania por importe de 5 millones de euros de impacto en OIBDA; y el impacto de no amortizar los activos mantenidos para la venta de Telefónica El Salvador (32 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo).

Las variaciones reportadas y orgánicas 2021/2020 (calculadas conforme a los ajustes arriba descritos) de determinadas partidas de las cuentas de resultados consolidadas, CapEx y OIBDA-Capex, se muestran a continuación:

La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas explicados anteriormente. La aportación al crecimiento reportado, expresada en puntos porcentuales, es el resultado de dividir el importe de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a los dos periodos) entre la cifra consolidada reportada del año anterior en cada epígrafe.

	Variación interanual	
TELEFÓNICA 2021	**% Var. reportada**	**% Var.orgánica**
Ventas y prestaciones de servicios	(8,8%)	2,0%
Otros ingresos	698,3%	18,8%
Aprovisionamientos	(5,8%)	6,8%
Gastos de personal	27,5%	3,3%
Otros gastos	(14,7%)	(0,7%)
OIBDA	**62,9%**	**1,4%**
Amortizaciones	(10,3%)	(0,5%)
Resultado operativo	**228,2%**	**5,6%**
CapEx	24,0%	10,3%
OIBDA-CapEx	**92,7%**	**(4,4%)**

	Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)								
TELEFÓNICA 2021	**Efecto tipo de cambio**	**Cambio Perímetro**	**Resultado en venta de empresas**	**Gastos reestruc-turación**	**Var. reportada de países con hiperinfla-ción**	**Deterioro de fondo de comercio**	**Decisión judicial PIS/ COFINS**	**Adquisición de espectro**	**Otros ajustes**
Ventas y prestaciones de servicios	(2,3)	(9,1)	—	—	0,8	—	—	—	0,0
Otros ingresos	(2,7)	(8,3)	692,2	—	0,0	—	—	—	—
Aprovisionamientos	(1,7)	(11,0)	—	—	0,8	—	—	—	—
Gastos de personal	(2,2)	(5,2)	—	30,2	1,7	—	—	—	—
Otros gastos	(2,7)	(7,9)	(0,0)	(0,1)	0,9	(3,7)	(2,1)	—	1,4
OIBDA	**(2,7)**	**(9,5)**	**81,2**	**(11,7)**	**0,1**	**3,5**	**2,0**	**—**	**(1,3)**
Amortizaciones	(2,6)	(4,1)	—	—	(0,0)	—	—	—	(3,0)
Resultado operativo	**(3,0)**	**(21,6)**	**264,9**	**(38,2)**	0,3	**11,5**	**6,4**	**—**	**2,5**
CapEx	(4,0)	(11,2)	—	—	0,4	—	—	—	—
OIBDA-CapEx	**(1,8)**	**(8,1)**	**143,6**	**(20,7)**	**(0,2)**	**6,3**	**3,5**	**(22,8)**	**(2,4)**



1.9.3. Análisis de los resultados

Ventas netas y prestaciones de servicios (ingresos), en 2021 alcanzan 39.277 millones de euros, decreciendo en términos reportados un 8,8% interanual, como resultado principalmente de los cambios de perímetro de consolidación (-9,1 p.p.), principalmente la constitución de la JV VMED 02 UK (y por tanto la salida de las entidades que componían nuestro antiguo segmento Telefónica Reino Unido del perimetro de consolidación desde esa fecha), la venta de las divisiones de torres del Grupo Telxius y la venta de Telefónica de Costa Rica. En menor medida, el efecto de los tipos de cambio resta 2,3 p.p. al crecimiento interanual, principalmente por la depreciación frente al euro del real brasileño. En términos orgánicos, los ingresos crecen un 2,0%, principalmente como resultado de una buena evolución en venta de terminales en todas las líneas de negocio y crecimiento positivo de los ingresos del servicio.

Otros ingresos incluye principalmente los resultados por enajenación de activos y, en menor medida, los trabajos realizados para el inmovilizado. En el 2021, los otros ingresos ascendieron a 12.673 millones de euros comparado con 1.587 millones registrados en 2020. Este crecimiento fue debido principalmente al registro de la venta del negocio de torres de Telxius (6.099 millones de euros), de la constitución de la JV VMED O2 UK (4.460 millones de euros), la de la venta del 60% de InfraCo SpA (274 millones de euros), la venta de Telefónica de Costa Rica a Liberty Global (136 millones de euros) y la constitución de FiBrasil en Brasil (26 millones de euros). En términos orgánicos crecen un 18,8%.

El total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos, ascendieron a 29.967 millones de euros en 2021, disminuyendo un 3,8% en términos reportados respecto a 2020. Este decrecimiento está principalmente impactado por los cambios en el perímetro de consolidación (-8,8 p.p.), por el efecto de los tipos de cambio (-2,2 p.p.) y por el deterioro del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina en 2020, cifra superior a la de Telefónica Perú, en 2021 (-1,6 p.p.), parcialmente compensados por los mayores gastos de reestructuración (+5,1 p.p.), destacando los mayores gastos de reestructuración en Telefónica España y Telefónica Hispam. En términos orgánicos, el total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos crecieron en un 3,2%. La variación interanual en términos orgánicos está muy afectada por mayores gastos de aprovisionamientos y gastos de personal. La evolución de estos gastos se explica en mayor detalle a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 12.258 millones de euros en 2021, disminuyendo un 5,8% respecto a 2020 en términos reportados, afectados principalmente por los cambios en el perímetro de consolidación (-11,0 p.p.) y en menor medida por la evolución de los tipos de cambio (-1,7 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementaron un 6,8% interanual por mayores gastos de contenidos de televisión y gastos asociados al incremento del negocio de TI en Telefónica España.
- Los **gastos de personal** alcanzaron 6.733 millones de euros en 2021, creciendo un 27,5% en términos reportados respecto a 2020, afectados principalmente por los mayores gastos de reestructuración (+30,2 p.p.), principalmente por el Plan de Suspensión Individual en Telefónica España, parcialmente compensados por los cambios en el perímetro de consolidación (-5,2 p.p.) y por el impacto de los tipos de cambio (-2,2 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal crecen un 3,3% interanual, debido a la progresiva vuelta a la normalidad de la actividad, después de las medidas de ahorros implementadas en el 2020, consecuencia de la pandemia del COVID-19, en prácticamente todos los segmentos.

  La plantilla promedio de 2021 decrece un 4,8 % interanual, situándose en 107.776 empleados, afectada por la desconsolidación de las compañías que conformaban el antiguo segmento Telefónica Reino Unido desde junio de 2021.

- **Otros gastos** (principalmente servicios exteriores y tributos) alcanzaron 10.976 millones de euros en 2021, disminuyendo un 14,7% en términos reportados. Esta evolución se debe principalmente a los cambios en el perímetro de consolidación (-7,9 p.p.), el deterioro del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina que tuvo lugar en 2020 y de Telefónica Perú en 2021 (-3,7 p.p.), al efecto de los tipos de cambio (-2,7 p.p.) y al impacto positivo de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil de reconocer el derecho a deducir el impuesto estatal de productos y servicios (ICMS) del cálculo de la base del programa de integración social (PIS/COFINS) (-2,1 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos disminuyeron un 0,7% interanual por las medidas de ahorros llevadas a cabo por la compañía.

Como resultado de lo anterior, el OIBDA del 2021 asciende a 21.983 millones de euros, comparado con 13.498 en el 2020, fuertemente afectado principalmente por el efecto de las plusvalías de sociedades mencionado en "Otros Ingresos". En términos orgánicos, el OIBDA crece un 1,4% interanual.

La **amortización del inmovilizado** asciende a 8.397 millones de euros en el 2021, disminuyendo un 10,3% en términos reportados frente al mismo periodo de 2020, debido fundamentalmente a los cambios de perímetro de consolidación (-4,1 p.p.), principalmente por la salida del perimetro de consolidación de las entidades que conformaban el antiguo segmento Telefónica Reino Unido tras ser reconocido como grupo enajenable mantenido para la venta en mayo 2020 y al efecto del tipo de cambio (-2,6 p.p.), y a la amortización acelerada en Telefónica México como consecuencia de la transformación del modelo operacional, que afectó en mayor medida al año 2020 (-2,5 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones se reducen ligeramente (-0,5%).



El **resultado operativo (OI)** del año 2021 asciende en términos reportados a 13.586 millones de euros comparado con 4.139 millones de euros registrado en el mismo periodo del 2020, fuertemente afectado por las plusvalías de venta de sociedades comentadas anteriormente en "Otros Ingresos" (+264,9 p.p.). En menor medida, el crecimiento del resultado operativo en términos reportados está afectado por el registro del deterioro en el fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina en el 2020, mayor que el registrado en 2021 en Telefónica Perú (+11,5 p.p.), el impacto positivo de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil de reconocer el derecho a deducir el impuesto estatal de productos y servicios (ICMS) del cálculo de la base del programa de integración social (PIS/COFINS) (+6,4 p.p.), y el impacto de la amortización acelerada derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México tras el acuerdo alcanzado con AT&T en 2020 (+5,6 p.p.). El incremento interanual fue parcialmente contrarrestado por mayores gastos de reestructuración, principalmente afectados por el reconocimiento en el 2021 del Plan de Suspensión Individual en España por 1.382 millones de euros (-38,2 p.p.), el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación (-21,6 p.p.), la provisión de determinadas contingencias tributarias y regulatorias en Telefónica Brasil (-4,1 p.p.), y el efecto tipo de cambio (-3.0 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo crecería un 5,6% respecto al 2021, como consecuencia de la buena evolución de la venta de terminales en todas las líneas de negocio y el crecimiento positivo de los ingresos del servicio.

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2021 alcanzan un resultado negativo de 127 millones de euros comparado con un resultado positivo de 2 millones de euros en 2020 principalmente debido a los resultados de la JV VMED 02 UK que se estableció el 1 de junio de 2021.

Los **gastos financieros netos** en 2021 ascienden a 1.364 millones de euros y mejoran en 194 millones de euros frente al mismo periodo del año anterior debido a la reducción de la deuda en divisas europeas (a pesar de la subida de tipos de interés en Brasil y mayor apalancamiento en la deuda denominada en reales brasileños) así como por otros efectos positivos no recurrentes.

El **gasto por impuesto** asciende a 1.378 millones de euros en 2021, aumentando en comparación con 2020 (626 millones de euros), debido principalmente al registro contable de las actas por la inspección fiscal en España, una disminución de los activos por impuestos diferidos en España como resultado de la revisión de su utilidad futura, provisión en Perú por Sentencia desfavorable del Tribunal Supremo y ajustes por cambios en los tipos impositivos. Este aumento se ha visto parcialmente compensado por la provisión registrada en España en relación con el Plan de Suspensión Individual y el efecto de intereses no tributables en Brasil. Una parte importante de las plusvalías registradas en 2021 estaban exentas del impuesto sobre sociedades.

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** alcanza 8.137 millones de euros en 2021 (1.582 millones de euros en 2020).

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanza los 2.580 millones de euros en 2021 (375 millones de euros en el mismo periodo de 2020) principalmente por el resultado atribuido a intereses minoritarios de Telxius, que completó la venta de las divisiones de torres de Europa y Latinoamérica.

El **CapEx** totaliza 7.267 millones de euros en el 2021, aumentando un 24,0% interanual en términos reportados, debido a la compra de espectro principalmente en Telefónica Brasil (706 millones de euros), nuestro antiguo segmento Telefónica Reino Unido (515 millones de euros en los cinco primeros meses del año 2021), Telefónica España (352 millones de euros) y Telefónica Chile (131 millones de euros). El CapEx fue limitado en el 2020 debido a la pandemia del COVID-19.

El **OIBDA-CapEx** se sitúa en 14.716 millones de euros en el 2021, comparado con 7.637 en el 2020, incrementando un 92,7% interanual en términos reportados, decreciendo un 4,4% en términos orgánicos.



1.9.4. 2021/2020 Resultados por segmentos

TELEFÓNICA ESPAÑA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica España en los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2020	2021	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija [(1)]	8.731,0	8.376,3	(4,1%)
Banda ancha	5.961,9	5.874,9	(1,5%)
FTTH	4.614,1	4.847,6	5,1%
Accesos móviles	18.977,8	18.484,6	(2,6%)
Prepago	888,1	752,5	(15,3%)
Contrato	15.383,7	15.210,7	(1,1%)
IoT	2.706,0	2.521,5	(6,8%)
TV de Pago	3.934,5	3.716,4	(5,5%)
Accesos minoristas	**37.615,1**	**36.460,9**	**(3,1%)**
Accesos mayoristas	**3.689,5**	**3.674,3**	**(0,4%)**
Accesos mayoristas FTTH	2.599,8	2.982,0	14,7%
Total accesos	**41.304,6**	**40.135,2**	**(2,8%)**

Notas:
[(1)] Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

Durante el año 2021, se lanzó un nuevo porfolio de Fusión que incluye varios dispositivos (smartphones 5G de diferentes marcas, Smart TV, Tablet, portátil, etcétera) que el cliente podrá elegir en función de la modalidad de Fusión contratada y de sus necesidades.

Con ese portfolio Fusión y la última subida de velocidad de conexión a sus clientes hasta 1 Gbps, Telefónica España da un paso nuevo en su respuesta a las demandas de los clientes.

La inversión en la red móvil 5G hace posible que se alcance ya el 81% de cobertura poblacional, y permite que el cliente pueda acceder, desde cualquier lugar, a todos los contenidos de ficción y deportivos. A lo largo del próximo año, Telefónica España seguirá ampliando y reforzando la cobertura para llegar a una mayor población, aspecto que se verá impulsado con la resolución de la subasta de los 700MHz en la que Telefónica resultó adjudicataria de 1 bloque de 2x10 MHz.

Adicionalmente, durante el año 2021, Telefónica España ha seguido mejorando en las propuestas de su oferta para fortalecer su relación con los clientes y llegar a nuevos segmentos, las más destacadas se describen a continuación.

- **Movistar Prosegur Alarmas,** la *joint venture* de Prosegur y Telefónica España, que, desde el 1 de septiembre de 2020, ofrece los servicios de reconocimiento inteligente y automatización del sistema. Estas nuevas funcionalidades se basan en la incorporación de la inteligencia artificial al ámbito del hogar y se configuran según las necesidades concretas de cada usuario. El número de clientes a 31 de diciembre de 2021 supera los 350 mil clientes.

- **Movistar Salud,** servicio de atención médica online, que, tras su lanzamiento en octubre de 2020, alcanza casi 60 mil clientes a 31 de diciembre de 2021.

- Lanzamiento de **Seguro de Hogar** con Telefónica Seguros, SANTALUCÍA y BBVA Allianz. El nuevo seguro dispone de varias modalidades, desde la más básica hasta la más completa, con coberturas como daños por agua, incendios, robos, protección jurídica o manitas, entre otras. Este nuevo producto lo podrá contratar cualquier persona, sea o no cliente de Telefónica España.

- **Gaming:** Telefónica España y Microsoft firmaron un acuerdo estratégico por el cual Telefónica España ofrece Xbox Game Pass Ultimate (servicio de subscripción en gaming de Xbox) por 12,99 € a sus clientes de Fusión y de Contrato Solo Móvil, sin permanencia e incluirá 20 GB de datos móviles extra para cualquiera de sus líneas contratadas.

- **Movistar Música,** un servicio de música en streaming con más de 50 millones de canciones, sin publicidad y contenidos exclusivos de los artistas. Este servicio fue pilotado en América Latina y viene con varias opciones de suscripción. Este servicio en streaming está disponible tanto en móviles como en tablets y también en dispositivos Movistar Home.



- **Movistar Money,** el servicio de préstamos al consumo dirigido a clientes de Telefónica España, que ya han utilizado más de tres millones de clientes, ha actualizado sus condiciones incorporando novedades, como la posibilidad de solicitar hasta 5.000€ (1.000€ más) y la incorporación de un seguro de protección de pagos en caso de sufrir un imprevisto.

Telefónica España gestiona 40,1 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2021, cayendo un 2,8% comparado con el 31 de diciembre de 2020, en parte debido a una política comercial enfocada en la generación de valor, que promueve una mayor racionalización del mercado reduciendo el nivel promocional y por tanto impactando en una menor actividad comercial.

La **Oferta Convergente (residencial y pymes)** alcanzó 4,6 millones de clientes, presentando un decrecimiento interanual del 3,6%.

Los **accesos de telefonía fija** minorista alcanzaron 8,4 millones, disminuyendo un 4,1% respecto a 31 de diciembre de 2020, con una pérdida neta de 355 mil accesos en 2021.

Los **accesos minoristas de banda ancha fija** alcanzan 5,9 millones de clientes (-1,5% interanual), presentando una pérdida neta de 87 mil accesos en 2021.

Los **accesos de fibra minorista (FTTH)** se sitúan en 4,8 millones a 31 de diciembre de 2021 (+5,1% respecto a 31 de diciembre de 2020) y suponen ya el 82,5% de los accesos de banda ancha (+5,1 p.p. interanual), con una ganancia neta de 234 mil accesos en 2021. A 31 de diciembre de 2021, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 26,9 millones de unidades inmobiliarias, 1,7 millones más que a 31 de diciembre de 2020.

La planta total de **accesos móviles** se sitúa en 18,5 millones a 31 de diciembre de 2021, disminuyendo un 2,6% respecto a 31 de diciembre de 2020 como resultado de una ligera caída del parque tanto de contrato (-1,1% interanual) como del prepago (-15,3% interanual).

Los **accesos de televisión de pago** totalizan 3,7 millones a 31 de diciembre de 2021, reduciéndose un 5,5% interanualmente.

Los **accesos mayoristas** ascienden a 3,7 millones de clientes a 31 de diciembre de 2021, decreciendo un 0,4% interanualmente, aunque los accesos mayoristas de fibra (un 81,2% del total accesos mayoristas en 2021, respecto al 70,5% del 2020) crecieron un 14,7% interanualmente.



La siguiente tabla muestra los resultados de Telefónica España en los dos últimos años:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ESPAÑA	**2020**	**2021**	**%Variación reportada**	**%Variación orgánica (1)**
Importe neto de la cifra de negocios	12.401	12.417	0,1%	0,1%
Venta de terminales móviles	264	400	51,3%	51,3%
Importe neto de la cifra de negocios ex-venta de terminales móviles	**12.137**	**12.017**	**(1,0%)**	**(1,0%)**
Minoristas	9.906	9.699	(2,1%)	(2,1%)
Mayoristas y otros	2.231	2.318	3,9%	3,9%
Otros ingresos	540	664	23,1%	23,1%
Aprovisionamientos	(4.210)	(4.636)	10,1%	10,1%
Gastos de personal	(1.748)	(3.201)	83,1%	3,9%
Otros gastos	(1.937)	(1.867)	(3,6%)	(4,4%)
OIBDA	5.046	3.377	(33,1%)	(5,3%)
Amortizaciones	(2.184)	(2.153)	(1,4%)	(1,4%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.892)	(1.807)	(4,5%)	(4,5%)
Amortizaciones de derechos de uso	(292)	(346)	18,6%	18,6%
Resultado Operativo (OI)	**2.862**	**1.224**	**(57,2%)**	**(8,3%)**
CapEx	1.408	1.815	28,9%	3,9%
OIBDA-CapEx	3.638	1.562	(57,1%)	(8,9%)

Notas:
(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como 'orgánicas' o presentadas en 'términos orgánicos', intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica España se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2021/2020:

- **Optimización de la red de distribución:** la variación orgánica excluye el impacto de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución en 2021 por importe de 44 millones de euros (29 millones de euros en 2020).

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto (i); en 2021, el importe de estos gastos ascendió a 1.382 millones de euros debido fundamentalmente al Plan de Suspensión Individual ; (ii) en 2020 el importe de estos gastos fue de 2 millones de euros negativos debido a la reversión de la provisión dotada en 2019 en relación con los costes de reestructuración.

- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de la adquisición de espectro del CapEx, que ascendió a 352 millones de euros en 2021. En 2020 no hubo adquisiciones.



La siguiente tabla muestra las variaciones 2021/2020 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados, y la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
TELEFÓNICA ESPAÑA 2021	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Reestructuración canal de España**	**Gastos de reestructuración**	**Adquisición de espectro**
Ventas y prestaciones de servicios	0,1%	0,1%	—	—	—
Otros ingresos	23,1%	23,1%	—	—	—
Aprovisionamientos	10,1%	10,1%	—	—	—
Gastos de personal	83,1%	3,9%	—	79,2	—
Otros gastos	(3,6%)	(4,4%)	0,7	—	—
OIBDA	(33,1%)	(5,3%)	(0,3)	(27,4)	—
Amortizaciones	(1,4%)	(1,4%)	—	—	—
Resultado Operativo (OI)	**(57,2%)**	**(8,3%)**	**(0,5)**	**(48,4)**	—
CapEx	28,9%	3,9%	—	—	25,0
OIBDA-CapEx	**(57,1%)**	**(8,9%)**	**(0,4)**	**(38,0)**	**(9,7)**

Análisis de los resultados

En 2021 los **ingresos** de Telefónica España ascendieron a 12.417 millones de euros con un crecimiento de 0,1% interanual en términos reportados. Este comportamiento estable interanualmente, se ve empujado por los ingresos por venta de terminales gracias al lanzamiento del nuevo portfolio Fusión, que incluye varios dispositivos como parte del paquete (smartphones 5G de diferentes marcas, Smart TV, tablet, portátil, etcétera). La evolución del importe neto de la cifra de negocios excluyendo la venta de terminales móviles se detalla a continuación:

- Los **ingresos minoristas** (9.699 millones de euros en 2021) decrecen un 2,1% interanual en términos reportados, parcialmente debido al resultado de la reducción de la base de clientes y a la erosión del mix de clientes convergentes (principalmente debido a la peor situación económica debido a la pandemia del COVID- 19), parcialmente compensado por mayores ingresos de TI debido a la mayor demanda de proyectos de digitalización en el segmento B2B.

- Los **ingresos mayoristas y otros** (2.318 millones de euros en 2021) crecen un 3,9% interanual en términos reportados, debido, entre otros, a mayores ingresos de *roaming-in*.

El OIBDA de 2021 alcanzó 3.377 millones de euros con un descenso interanual del 33,1% en términos reportados; en términos orgánicos, el OIBDA decreció un 5,3% interanual.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.153 millones de euros en 2021, descendiendo un 1,4% interanualmente en términos reportados y orgánicos, principalmente como consecuencia de la aceleración del apagado de centrales y el cambio de vida útil de los radioenlaces en 2020.

El **Resultado Operativo (OI)** ascendió a 1.224 millones de euros en 2021, con un descenso interanual del 57,2% en términos reportados. La variación interanual está impactada por la provisión de reestructuración en 2021 (-48,4 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo presenta un descenso del 8,3% interanual debido principalmente a los menores ingresos del servicio y mayores costes de energía registrados durante la mayor parte del año.



TELEFÓNICA REINO UNIDO

Nuestro anterior segmento Telefónica Reino Unido ha sido reemplazado por nuestro nuevo segmento VMED O2 UK en junio 2021 tras la constitución de JV VMED O2 UK, la *joint venture* entre Telefónica y Liberty Global. A modo de entendimiento este capítulo cubre los resultados financieros entre enero y mayo de 2021 de Telefónica Reino Unido hasta la constitución de la JV VMED O2 UK y la eliminación de este segmento. Ver información adicional en: Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros consolidados. "Acuerdo entre Telefónica y Liberty Global plc para unir sus negocios en el Reino Unido".

En este apartado no se incluye la evolución de los accesos de Telefónica Reino Unido en 2020 y 2021. Los accesos de JV VMED O2 UK a diciembre de 2021 se muestran en el apartado a continuación: VMED O2 UK.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Reino Unido de los dos últimos años:

Millones de euros

TELEFÓNICA REINO UNIDO	2020	2021	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	6.708	2.628	(60,8%)	(7,0%)
Negocio móvil[2]	**6.476**	**2.532**	**(60,9%)**	**(7,2%)**
Ingresos de terminales	1.816	642	(64,7%)	(9,8%)
Negocio fijo	**232**	**96**	**(58,9%)**	**(1,2%)**
Otros ingresos	178	73	(59,1%)	(1,9%)
Aprovisionamientos	(2.456)	(910)	(62,9%)	(9,3%)
Gastos de personal	(459)	(205)	(55,4%)	4,9%
Otros gastos	(1.907)	(667)	(65,0%)	(23,2%)
OIBDA	2.064	919	(55,5%)	10,0%
Amortizaciones	(389)	—	(99,9%)	(1,1%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(322)	—	(99,9%)	(1,5%)
Amortizaciones de derechos de uso	(67)	—	(100,0%)	1,2%
Resultado Operativo (OI)	**1.675**	**919**	**(45,1%)**	**26,2%**
CapEx	913	933	2,2%	24,1%
OIBDA-CapEx	1.151	(14)	c.s.	c.s.

Notas:
(1) Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.
(2) A partir del 2020 los ingresos del Negocio Móvil de Telefónica Reino Unido incluyen algunos ingresos de servicios digitales móviles que previamente estaban en 'Importe Neto de la Cifra de Negocios', que no se detallaban. Los ingresos del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo *reporting*.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas, o presentadas en términos orgánicos, intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Reino Unido, se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2021/2020:



- **Efecto de la variación de los tipos de cambio**: se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo período del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de enero a mayo de 2020 para los dos años.

- **Cambios de perímetro:** se excluye el efecto de la desconsolidación de las compañías que conformaban el antiguo segmento Telefónica Reino Unido desde junio de 2021. Para excluir este impacto, la base comparativa de 2020 excluye los resultados de Telefónica Reino Unido desde junio a diciembre de 2020.

- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de adquisiciones de espectro del CapEx en los primeros cinco meses de 2021, que ascendió a 515 millones de euros. En ese mismo periodo de 2020 no hubo inversión en espectro.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2021/2020 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y otras variables, y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
TELEFÓNICA REINO UNIDO 2021	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**Cambio perímetro**	**Adquisición de espectro**
Ventas y prestaciones de servicios	(60,8%)	(7,0%)	(0,0)	(57,8)	—
Otros ingresos	(59,1%)	(1,9%)	(0,0)	(58,2)	—
Aprovisionamientos	(62,9%)	(9,3%)	(0,0)	(59,1)	—
Gastos de personal	(55,4%)	4,9%	—	(57,4)	—
Otros gastos	(65,0%)	(23,2%)	(0,0)	(54,5)	—
OIBDA	(55,5%)	10,0%	(0,0)	(59,5)	—
Amortizaciones	(99,9%)	(1,1%)	—	(98,5)	—
Resultado Operativo (OI)	**(45,1%)**	**26,2%**	**(0,1)**	**(50,4)**	**—**
CapEx	2,2%	24,1%	(0,1)	(63,1)	56,5
OIBDA-CapEx	**(100,0%)**	**0,5%**	**0,0**	**(56,6)**	**(44,8)**

Análisis de los resultados

En el 2021, los **ingresos** de Telefónica Reino Unido ascendieron a 2.628 millones de euros con una disminución de 60,8% interanual en términos reportados debido al cambio de perímetro (-57,8 p.p.). Excluyendo este impacto, los ingresos decrecieron un 7,0%, principalmente afectados por el establecimiento del nuevo confinamiento en Reino Unido (de enero a abril de 2021), así como el cambio en el modelo de distribución tras la finalización del contrato con Dixons Carphone el 31 de marzo de 2020 que dio lugar a cambios en la asignación de ingresos de los ingresos móviles.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascienden a 2.532 millones de euros en 2021, y disminuyen un 60,9% en términos reportados, afectados por el impacto del cambio de perímetro (-57,8 p.p.). Excluyendo estos impactos, los ingresos del negocio móvil decrecieron un 7,2%, resultado de las menores ventas de terminales derivado del nuevo confinamiento en Reino Unido, que resultó en el cierre de tiendas durante la primera parte del año 2021, menores ingresos de roaming por las restricciones de viajes debido a restricciones relacionadas con la pandemia del COVID-19 y el cambio en el modelo de distribución, consecuencia del cambio en el modelo de distribución tras la finalización del contrato con Dixons Carphone el 31 de marzo de 2020.

El OIBDA en el 2021 alcanzó 919 millones de euros, con un descenso interanual del 55,5% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA creció interanualmente un 10,0%.

El **Resultado Operativo (OI)** ascendió a 919 millones de euros en 2021, decreciendo un 45,1% en términos reportados principalmente debido al impacto del cambio de perímetro de consolidación (+50,4 p.p.) y en menor medida al impacto del tipo de cambio (-0,1 p.p.). Excluyendo estos impactos, el Resultado Operativo presenta un crecimiento del 26,2% interanual gracias a un estricto control del gasto así como por el impacto positivo en gastos del cambio en el modelo de distribución, que resultó en menores comisiones por parte de Telefónica Reino Unido.



VMED O2 UK

Después de la aprobación final de la CMA para la *joint venture* entre Telefónica y Liberty Global a 1 de junio de 2021, nuestro anterior segmento Telefónica Reino Unido fue reemplazado por nuestro nuevo segmento JV VMED O2 UK. Adicionalmente, Telefónica dejó de consolidar los resultados de las compañías de nuestro antiguo segmento Telefónica Reino Unido en sus resultados consolidados y según lo establecido en la normativa contable para negocios conjuntos empezó a registrar los resultados de la JV VMED O2 UK bajo el método de puesta en equivalencia. A partir del 1 de junio de 2021, a efectos de los resultados consolidados del Grupo, la participación de Telefónica en los resultados de JV VMED O2 UK se presentan en una única línea de la cuenta de resultados en "Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia". Sin embargo, en la explicación del segmento JV VMED O2 UK, la información se presenta bajo criterio de gestión, es decir, al 100%. La información de este segmento se refiere al período de 1 de junio de 2021 a 31 de diciembre de 2021. Ver información adicional en: Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros consolidados. "Acuerdo entre Telefónica y Liberty Global plc para unir sus negocios en el Reino Unido".

En los primeros siete meses de actividad, JV VMED O2 UK, mantuvo su foco comercial, resultando en un rendimiento sólido operacional.

JV VMED O2 UK lanzó en octubre de 2021 su primer producto convergente en consumo y autónomos denominado 'Volt', tanto para nuevos clientes como ya existentes, aprovechando las capacidades conjuntas al combinar por primera vez la fortaleza de la banda ancha de alta velocidad de Virgin Media con la red móvil de O2.

JV VMED O2 UK continúa invirtiendo en el futuro y sigue comprometida con su objetivo de mejorar la conectividad del Reino Unido: JV VMED O2 UK alcanzó 15,6M de UUII en su despliegue de alta velocidad, posicionándose, así como la red de banda ancha más amplia y veloz del Reino Unido, y ha continuado con la actualización de velocidad gigabit.

El proyecto 'Lightning' (proyecto para el desarrollo de la red fija, lanzado en el 2015) cubre 336 mil UUII más en 2021, habiéndose desplegado ya 2,7 millones de UUII. Además, continúa la expansión del 5G, estando disponible ya en 300 ciudades y la compañía confirma el objetivo de alcanzar una cobertura poblacional del 50% del Reino Unido en 2023.

En línea con el compromiso de potenciar los beneficios de digitalización, la compañía ha mejorado la experiencia de los clientes en sus tiendas gracias a la nueva tecnología de IA, ha creado el primer banco de datos nacional del Reino Unido (que proporciona datos móviles gratuitos para hacer frente a la pobreza de datos y ha lanzado el servicio gratuito 'Net Zero Hub' para facilitar a las pequeñas empresas lograr cero emisiones netas).

La siguiente tabla muestra, a 31 de diciembre de 2021, los accesos de la JV VMED O2 UK, y, a 31 de diciembre de 2020, el agregado de los accesos de nuestro segmento anterior de Telefónica Reino Unido y Virgin Media:

ACCESOS

Miles de accesos	2020	2021	%Var.Reportada
Banda ancha	5.449,5	5.626,7	3,3%
UBB	5.420,3	5.596,8	3,3%
Accesos móviles	30.336,6	32.276,8	6,4%
Prepago	8.251,8	8.119,1	(1,6%)
Contrato	15.594,2	15.938,1	2,2%
IoT	6.490,6	8.219,7	26,6%
Accesos minoristas	**44.067,7**	**46.021,1**	**4,4%**
Accesos mayoristas	**9.210,9**	**9.966,6**	**8,2%**
Total accesos	**53.278,6**	**55.987,8**	**5,1%**

Los **accesos totales** crecieron un 5,1% a nivel interanual y se situaron en 56,0 millones a 31 de diciembre de 2021, principalmente por el incremento en la base de accesos móviles que creció un 6,4% hasta alcanzar los 32,3 millones.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 2,2% interanual y alcanzaron los 15,9 millones con una ganancia neta de 344 mil nuevos accesos en 2021 a medida que la actividad comercial vuelve a un nivel más normalizado dado que las restricciones debidas a la pandemia del COVID-19 se han aliviado.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 1,6% interanualmente y alcanzaron 8,1 millones con una pérdida neta de 133 mil nuevos accesos a 31 de diciembre de 2021.

Los accesos móviles IoT crecieron un 26,6% interanualmente y alcanzaron los 8,2 millones de accesos a 31 de diciembre de 2021 gracias a la recuperación del ritmo de despliegue en el programa de Smart Metering (uno de los proyectos de IoT más grandes del mundo).



Los accesos de banda ancha crecieron un 3,3% interanualmente y alcanzaron 5,6 millones con una ganancia neta de 177 mil accesos nuevos a 31 de diciembre de 2021, reflejando el aumento de la demanda por mayores velocidades.

La siguiente tabla muestra los resultados de VMED O2 UK del 1 de junio al 31 de diciembre de 2021:

1 de junio a 31 de diciembre de 2021	
Millones de euros	**VMED O2 UK**
Ventas y prestación de servicios	7.223
Otros ingresos	290
Gastos operativos	(5.063)
OIBDA	**2.450**
Amortizaciones	(2.395)
Resultado operativo	55
Ingresos financieros	27
Gastos financieros	(504)
Diferencias de cambio	122
Resultado antes de impuestos	**(300)**
Impuestos	65
Resultado del periodo	**(235)**
50% atribuible a Grupo Telefónica	(117)
Retribución basada en acciones	14
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	**(103)**

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 7.223 millones de euros en el período 1 de junio a 31 de diciembre de 2021 reflejando la combinación de productos y servicios móvil fijos aportados por la nueva compañía a los clientes de Reino Unido por Telefónica Reino Unido y Virgin Media.

El **OIBDA** ascendió a 2.450 millones de euros en el período de 1 de junio a 31 de diciembre de 2021 incluyendo diversos costes de restructuración y otros costes de integración.

Las amortizaciones ascendieron a 2.395 millones de euros en el período de 1 de junio a 31 de diciembre de 2021.

El resultado Operativo (OI) alcanzó los 55 millones de euros en el período de 1 de junio a 31 de diciembre de 2021.



TELEFÓNICA ALEMANIA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Alemania de los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2020	2021	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	2.180,2	2.179,6	0,0%
Banda ancha	2.261,1	2.262,3	0,1%
UBB	1.797,8	1.856,8	3,3%
Accesos móviles	44.274,8	45.693,6	3,2%
Prepago	19.283,3	18.973,0	(1,6%)
Contrato	23.581,3	25.107,8	6,5%
IoT	1.410,1	1.612,8	14,4%
Accesos minoristas	**48.804,7**	**50.219,3**	**2,9%**
Total accesos	**48.804,7**	**50.219,3**	**2,9%**

Notas:
(1) Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

Durante 2021, Telefónica Alemania se beneficia de una fuerte tracción comercial gracias al continuo impulso de su actividad principal y alta demanda del portafolio “O2 Free”. Este impulso comercial se apalanca en la paridad de la red, como demuestra la reconfirmación a Telefónica Alemania de la calificación de "muy buena" en el test más relevante de redes de la revista "Connect" y en los bajos niveles históricos de *churn*. Como resultado, Telefónica Alemania mantiene un impulso financiero a lo largo del año 2021, registrando los niveles más altos de ingresos y OIBDA en la historia de la compañía.

Durante 2021, los principales hitos de Telefónica Alemania son:

- En mayo de 2021, Telefónica Alemania y 1&1 han acordado las estipulaciones a largo plazo para la futura cooperación en un Acuerdo de Roaming Nacional. Como parte de este acuerdo, 1&1 retira las cláusulas de revisión de precios que se mantenían activas y Telefónica Alemania ha asegurado valiosas fuentes de ingresos en el largo plazo.
- La red 5G alcanzó una cobertura del 30% de la población en Alemania con todas las frecuencias 5G disponibles al final de 2021.
- Al mismo tiempo, la compañía ha completado el apagado de la red 3G, mejorando el ratio de eficiencia energética de su red O2 en un 78% comparado con el año 2015 basado en el consumo de energía por volumen de datos (GWh/PB).

Los **accesos totales** crecieron un 2,9% a nivel interanual y se situaron en los 50,2 millones a 31 de diciembre de 2021, explicado principalmente por el aumento del 3,2% en los clientes móviles (45,7 millones de clientes).

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 6,5% a nivel interanual y alcanzaron los 25,1 millones de clientes, incrementando el peso hasta el 54,9% sobre la base total móvil. La ganancia neta alcanza 1,5 millones de accesos, reflejando la sostenida demanda del porfolio O2 Free y la sólida contribución de las marcas asociadas. El churn de contrato se mantiene en niveles mínimos históricos.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 1,6% interanualmente hasta llegar a los 19,0 millones de clientes, reflejando la continua tendencia del mercado de migración de prepago a contrato, con una pérdida neta del segmento prepago de 310 mil accesos en 2021.

Los **accesos de banda ancha** se mantienen en 2,3 millones de clientes (+0,1% interanual) registrando una ganancia neta de 1,2 mil accesos en 2021, en un mercado enfocado en alta velocidad.



La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Alemania en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA ALEMANIA	2020	2021	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	7.532	7.765	3,1%	3,1%
Negocio móvil	**6.730**	**6.942**	**3,2%**	**3,2%**
Ingresos de terminales	1.423	1.450	1,9%	1,9%
Negocio fijo	**785**	**814**	**3,6%**	**3,6%**
Otros ingresos	136	140	3,0%	5,8%
Aprovisionamientos	(2.435)	(2.403)	(1,3%)	(1,3%)
Gastos de personal	(611)	(585)	(4,2%)	(1,0%)
Otros gastos	(2.313)	(2.493)	7,8%	8,0%
OIBDA	2.309	2.424	5,0%	4,0%
Amortizaciones	(2.394)	(2.394)	0,0%	0,0%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.862)	(1.809)	(2,8%)	(2,8%)
Amortizaciones de derechos de uso	(532)	(585)	10,1%	10,1%
Resultado Operativo (OI)	**(85)**	**30**	**c.s.**	**c.s.**
CapEx	1.094	1.284	17,3%	17,3%
OIBDA-CapEx	1.215	1.140	(6,1%)	(7,5%)

Notas:
[1] Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas, o presentadas en términos orgánicos, intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Alemania, se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2021/2020:

- **Gastos de reestructuración:** se excluyen los gastos de reestructuración asociados con procesos de simplificación en Telefónica Alemania, que ascendieron a 22 millones de euros y 37 millones de euros en 2021 y 2020, respectivamente.

- **Venta de espectro:** la variación orgánica excluye el efecto de la plusvalía por la venta de espectro en los resultados de 2020 (-5 millones de euros de impacto en OIBDA).



La siguiente tabla muestra las variaciones 2021/2020 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)	
TELEFÓNICA ALEMANIA 2021	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Gastos de reestructuración**	**Venta de espectro**
Ventas y prestaciones de servicios	3,1%	3,1%	—	—
Otros ingresos	3,0%	5,8%	—	(2,6)
Aprovisionamientos	(1,3%)	(1,3%)	—	—
Gastos de personal	(4,2%)	(1,0%)	(3,3)	—
Otros gastos	7,8%	8,0%	0,2	(0,4)
OIBDA	**5,0%**	**4,0%**	**0,7**	**0,2**
Amortizaciones	0,0%	0,0%	—	—
Resultado Operativo (OI)	**(135,8%)**	**(135,8%)**	**(18,0)**	**(6,4)**
CapEx	17,3%	17,3%	—	—
OIBDA-CapEx	**(6,1)**	**(7,5%)**	**1,3**	**0,4**

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 7.765 millones de euros en 2021, con un crecimiento interanual del 3,1%, debido a los mayores ingresos tanto del negocio móvil como del negocio fijo.

- Los **ingresos del negocio móvil** se situaron en 6.942 millones de euros, creciendo un 3,2% en términos reportados. Esta tendencia positiva refleja el fuerte impulso comercial y el éxito de la marca O2.

- Los **ingresos de terminales** ascendieron a 1.450 millones de euros, con un crecimiento de 1,9% interanual en términos reportados debido a la fuerte demanda de terminales móviles de alto valor.

- Los **ingresos fijos** alcanzaron 814 millones de euros, creciendo un 3,6% a nivel interanual en términos reportados, gracias al fuerte incremento de la base de clientes y un mayor porcentaje de clientes VDSL.

El **ARPU móvil** se situó en 10,0 euros (+1,1% a nivel interanual), debido al mayor ARPU de prepago que incrementa un 4,0%, mientras que el ARPU de contrato decrece un 1,3% a nivel interanual. El ARPU de datos fue de 6,1 euros (+3,6% interanual), impulsado por el éxito del portafolio O2 Free.

TELEFÓNICA ALEMANIA	**2020**	**2021**	**%Var.**
ARPU (EUR)	**9,9**	**10,0**	**1,1%**
Prepago	6,1	6,3	4,0%
Contrato[(1)]	13,6	13,5	(1,3%)
ARPU de datos (EUR)	**5,9**	**6,1**	**3,6%**

[(1)] Excluye IoT.

El OIBDA alcanzó los 2.424 millones de euros en 2021, creciendo un 5,0% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA creció un 4,0% interanual.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.394 millones de euros en 2021, manteniéndose en línea con el año anterior (0,0%), donde el efecto positivo en 2020 por la finalización de la vida útil de las licencias UMTS (Universal Mobile Telephone System por sus siglas en inglés) se ve compensado por la finalización del apagado 3G en el 2021, mayor modernización de la red y el incremento de amortización de derechos de uso.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en 30 millones de euros en 2021, comparado con los -85 millones de euros en 2020. En términos orgánicos, la comparativa interanual fue impactada positivamente por la mejora de los ingresos y las continuas medidas en gestión de costes y en generación de eficiencias.



TELEFÓNICA BRASIL

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en Telefónica Brasil los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2020	2021	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	8.994,8	7.506,5	(16,5%)
Banda ancha	6.315,0	6.262,0	(0,8%)
UBB	5.084,2	5.535,3	8,9%
FTTH	3.377,7	4.608,7	36,4%
Accesos móviles	78.523,7	83.912,3	6,9%
Prepago	33.662,5	34.287,3	1,9%
Contrato	34.418,2	37.166,7	8,0%
IoT	10.443,0	12.458,3	19,3%
TV de Pago	1.247,7	1.114,8	(10,6%)
IPTV	890,8	916,8	2,9%
Accesos minoristas	**95.145,0**	**98.853,2**	**3,9%**
Total accesos	**95.157,9**	**98.854,2**	**3,9%**

Notas:
[1] Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

En el año 2021, Telefónica Brasil ha mantenido el liderazgo en el segmento móvil de mayor valor (37,0% de cuota de mercado a 31 de diciembre de 2021, fuente: ANATEL), lo que ha permitido a la operadora crecer en ingresos del servicio móvil (en moneda local) y mitigar el impacto de la pandemia del COVID-19. En el negocio fijo, Telefónica Brasil continuó poniendo el foco en la implementación de tecnologías estratégicas, como la fibra, que permite capturar clientes de valor, dando acceso además al servicio de Televisión por Protocolo de Internet (IPTV por sus siglas en inglés) y que ayuda a incentivar la demanda de productos convergentes, compensando parcialmente la caída del negocio fijo tradicional desde septiembre.

Telefónica Brasil alcanzó 98,9 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2021, un 3,9% superior a diciembre de 2020, debido al crecimiento sostenido en el negocio móvil tanto en pospago como en prepago, en FTTH y, en menor medida, IPTV, que compensan la caída del negocio de voz fija debido a la continua migración de fijo a móvil, incentivada por ofertas de voz ilimitada en el mercado, la contracción de la base de clientes de menor valor de banda ancha fija, y la pérdida de clientes de DTH como consecuencia de la decisión estratégica de la compañía de discontinuar tecnologías legadas.

En el **negocio móvil**, Telefónica Brasil mantuvo el liderazgo en términos de accesos totales, con una cuota de mercado de accesos del 33,1% a 31 de diciembre de 2021 (fuente: ANATEL) creciendo tanto en términos de clientes de contrato (+8,0% interanual) como en base de prepago (+1,9% interanual). La estrategia de Telefónica Brasil sigue enfocada en fortalecer la base de clientes de alto valor, alcanzando una cuota de mercado en contrato de 37,0% a 31 de diciembre de 2021 (fuente: ANATEL).

Las ofertas comerciales de contrato se centran en Vivo SELFIE y cuenta con planes de datos, que mejoran los cupos sujetos a la suscripción a factura digital y bono de portabilidad de 10GB por un año; la misma se completa con capacidad de accesos a servicios OTT a elección (por ej: Disney+, Netflix, Spotify, Globoplay, Amazon Prime, Premiere, etcétera). Se mantiene el servicio de Vivo Travel de roaming incluido para voz y datos en una selección de países de América, Europa y resto del mundo, según el plan. Para los clientes de mayor valor se mantienen los planes Familia, que tienen mayor cantidad de apps disponibles e incorporan de uno a cuatro miembros extra gratis en función del plan contratado. Adicionalmente, cuentan con Vivo Easy, con planes flexibles que van de 1GB a 100GB y le permiten al cliente adaptarlo de acuerdo con sus necesidades (incluye WhatsApp, llamadas y SMS ilimitados). En el segmento prepago Telefónica Brasil ofrece VIVO PreTurbo (incluye WhatsApp y minutos ilimitados) y permite compartir datos con amigos. Todo ello apoyado en la interacción con el cliente a través del asistente virtual AURA en la aplicación Meu VIVO, transformando los canales de atención para mejorar la experiencia del usuario.

Los accesos de **telefonía fija** decrecen un 16,5% interanual debido a la sustitución fijo-móvil antes comentada.

En **banda ancha fija**, Telefónica Brasil mantuvo su foco estratégico en el despliegue de fibra, alcanzando a 31 de diciembre de 2021 un total de 27,5 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso FTTx, de las cuales 19,6 millones corresponden a accesos FTTH. Adicionalmente, continúa desarrollando sus modelos alternativos de despliegue para acelerar la expansión de la fibra con menor CapEx y un *time to market* reducido.



Telefónica Brasil superó los 5,5 millones de hogares conectados con FTTx, de los cuales 4,6 millones de hogares corresponden a conexiones FTTH, con crecimientos al 31 de diciembre de 2021 del 8,9% y del 36,4% interanual, respectivamente. Este crecimiento compensa parcialmente la caída de los otros accesos de banda ancha, como el ADSL, lo que sitúa los accesos minoristas de banda ancha en 6,3 millones al 31 de diciembre de 2021, decreciendo un 0,8% interanual.

Los clientes de **TV de pago** alcanzaron 1,1 millones a 31 diciembre de 2021, disminuyendo un 10,6% interanualmente debido a una actividad comercial más selectiva y basada en captación de valor y a la decisión estratégica de discontinuar el servicio de DTH, cuyo parque decrece 44,5% interanual. Dicha contracción de base se compensa parcialmente con el crecimiento de los accesos de IPTV del 2,9%. De esta forma, los clientes de IPTV representan un 82,2% del total de accesos de TV de Pago al cierre de diciembre de 2021.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Brasil del año 2021 en comparación con el año 2020:

Millones de Euros

TELEFÓNICA BRASIL	2020	2021	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	7.422	6.910	(6,9%)	2,1%
Negocio móvil	**4.891**	**4.610**	**(5,7%)**	**3,4%**
Ingresos de terminales	426	415	(2,5%)	6,9%
Negocio fijo	**2.531**	**2.300**	**(9,1%)**	**(0,3%)**
Otros ingresos	325	474	45,5%	29,2%
Aprovisionamientos	(1.252)	(1.216)	(2,9%)	6,5%
Gastos de personal	(792)	(799)	0,9%	10,6%
Otros gastos	(2.515)	(2.231)	(11,3%)	1,1%
OIBDA	3.188	3.138	(1,6%)	1,8%
Amortizaciones	(1.965)	(1.918)	(2,4%)	7,0%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.581)	(1.488)	(5,9%)	3,2%
Amortizaciones de derechos de uso	(384)	(430)	11,9%	22,7%
Resultado Operativo (OI)	**1.223**	**1.220**	**(0,2%)**	**(6,6%)**
CapEx	1.372	2.069	50,8%	11,5%
OIBDA-CapEx	1.816	1.069	(41,1%)	(5,3%)

Notas:
- La apertura de los 'Ingresos móviles' ha cambiado para destacar los 'Ingresos de terminales', que es una partida de la 'Cuenta de resultado' más específica y volátil, mientras que agrupamos el resto de 'Ingresos móviles' en una sola cifra que incluye los ingresos móviles residenciales, los ingresos móviles mayoristas, servicios de valor añadido, etc.
[1] Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas o presentadas en términos orgánicos intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Brasil, se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2021/2020:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2020 para los dos años.
- **Decisión judicial PIS/COFINS:** se excluye de la variación orgánica el impacto positivo de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil de reconocer el derecho a deducir el impuesto estatal de productos y servicios (ICMS) del cálculo de la base del programa de integración social (PIS/COFINS) por importe de 243 millones de euros de impacto en OIBDA.
- **Contingencias:** se excluye el impacto de la provisión de determinadas contingencias tributarias y regulatorias en Telefónica Brasil por importe de 154 millones de euros de impacto negativo en OIBDA.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico del Capex que ascendió a 706 millones de euros en 2021 (32 millones de euros en 2020).
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2021 el resultado



obtenido en la constitución de Fiberco Brasil por importe de 90 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2021/2020 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)				
TELEFÓNICA BRASIL 2021	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**Decisión judicial PIS/ COFINS**	**Contingencias**	**Adquisición de espectro**	**Resultado en venta de empresas**
Ventas y prestaciones de servicios	(6,9%)	2,1%	(9,0)	—	—	—	—
Otros ingresos	45,5%	29,2%	(11,4)	—	—	—	27,7
Aprovisionamientos	(2,9%)	6,5%	(9,4)	—	—	—	—
Gastos de personal	0,9%	10,6%	(9,7)	—	—	—	—
Otros gastos	(11,3%)	1,1%	(8,6)	(10,6)	6,7	—	—
OIBDA	(1,6%)	1,8%	(9,2)	8,4	(5,3)	—	2,8
Amortizaciones	(2,4%)	7,0%	(9,4)	—	—	—	—
Resultado Operativo (OI)	**(0,2%)**	**(6,6%)**	**(8,9)**	**21,8**	**(13,8)**	**—**	**7,4**
CapEx	50,8%	11,5%	(14,6)	—	—	54,1	—
OIBDA-CapEx	**(41,1%)**	**(5,3%)**	**(5,2)**	**14,7**	**(9,3)**	**(40,9)**	**5,0**

Análisis de los resultados

En 2021, los **ingresos** ascendieron a 6.910 millones de euros y decrecen un 6,9% en términos reportados afectados principalmente por la depreciación del real brasileño (-9,0 p.p.). En términos orgánicos, crecen un 2,1%, principalmente debido a los ingresos del servicio impulsados por el negocio móvil y por los negocios asociados a nuevas tecnologías (FTTH, IPTV y servicios digitales) y a la venta de terminales, que compensan la erosión de los ingresos asociados a voz y acceso tradicional.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 4.610 millones de euros en el 2021, con una caída del 5,7% en términos reportados debido principalmente a la depreciación del real brasileño (-9,1 p.p.). Excluyendo este impacto, los ingresos del negocio móvil se incrementan un 3,4%. En términos orgánicos, los ingresos del servicio móvil crecen un 3,0% impulsados por crecimiento en la base de clientes, y con mayor peso de los clientes de contrato en el mix, cuyo consumo está orientado al uso de datos y otros servicios sobre la conectividad. La venta de terminales, por su parte, crece un 6,9% en términos orgánicos, a pesar del cierre temporal de tiendas por la pandemia, efecto que logra compensarse con mayores ventas en canales digitales.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.300 millones de euros en el 2021, decreciendo un 9,1% en términos reportados debido principalmente al impacto de la depreciación del real brasileño (-8,8 p.p.). Excluyendo este efecto, los ingresos disminuyeron un 0,3%, principalmente explicado por la caída de los ingresos de voz, fruto del menor tráfico debido a la sustitución fijo-móvil. Esta caída fue parcialmente compensada por el incremento en los ingresos de banda ancha (+7,2% interanual en términos orgánicos), apoyado en el crecimiento de los ingresos de fibra, impulsados por el crecimiento de la base de clientes.

El **ARPU móvil** cayó interanualmente un 12,3% en términos reportados, debido principalmente a la depreciación del real brasileño. En moneda local, el ARPU móvil decreció un 3,9% interanual como consecuencia de que la expansión de la base de contrato se dio principalmente en las tarifas de entrada al segmento; y en prepago por reducción de las ayudas del gobierno que afectó las recargas.



TELEFÓNICA BRASIL	2020	2021	%Var.	%Var. moneda local
ARPU móvil (EUR)	**4,7**	**4,2**	**(12,3%)**	**(3,9%)**
Prepago	2,2	2,0	(12,2%)	(3,7%)
Contrato[1]	8,4	7,4	(12,3%)	(3,8%)
ARPU de datos (EUR)	**3,7**	**3,1**	**(15,5%)**	**(6,6%)**

[1] Excluye IoT.

El OIBDA se situó en 3.138 millones de euros en 2021, decreciendo un 1,6% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA crece un 1,8%.

Las **amortizaciones** ascendieron a 1.918 millones de euros en 2021, reduciéndose un 2,4% interanualmente en términos reportados, impactadas por la depreciación del real brasileño (-9,4 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones crecieron un 7,0% interanualmente por las mayores inversiones de inmovilizado.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en 1.220 millones de euros en el 2021, reduciéndose un 0,2% en términos reportados. Esta variación se debe al impacto de la provisión de determinadas contingencias tributarias y regulatorias (-13,8 p.p.) y a la depreciación del real brasileño (-8,9 p.p.), parcialmente compensado por el impacto positivo de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil de reconocer el derecho a deducir el impuesto estatal de productos y servicios (ICMS) del cálculo de la base del programa de integración social (PIS/COFINS) (+21,8 p.p.) y el efecto de la plusvalía de la constitución de FiBrasil (+7,4 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo descendió un 6,6%, asociado al incremento en amortizaciones.



TELEFÓNICA HISPAM

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Hispam de los últimos dos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2020	2021	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[(1)]	7.835,0	7.034,1	(10,2%)
Banda ancha	5.447,3	5.756,9	5,7%
UBB	3.695,0	4.432,2	20,0%
FTTH	3.417,6	4.259,0	24,6%
Accesos móviles	92.204,5	94.612,6	2,6%
Prepago	66.206,7	66.075,3	(0,2%)
Contrato	22.000,2	23.799,6	8,2%
IoT	3.997,6	4.737,6	18,5%
TV de Pago	2.856,8	2.905,3	1,7%
IPTV	577,7	913,2	58,1%
Accesos minoristas	**108.488,6**	**110.395,5**	**1,8%**
Total accesos	**108.509,1**	**110.414,7**	**1,8%**

Notas:
(1) Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam alcanzaron 110,4 millones al 31 de diciembre de 2021 (+1,8% interanual), como consecuencia de mayores accesos en móviles y en FTTH.

Los **accesos móviles** totalizan 94,6 millones de clientes y crecen un 2,6% interanual debido principalmente a los mayores clientes de pospago.

- Los accesos de **contrato** incrementan un 8,2% interanual debido a los mayores accesos registrados en Chile (+15,0%), Colombia (+14,2%) y Perú (+13,7%), ligeramente contrarrestados por las caídas en Venezuela (-8,9%). Esta buena evolución se debe principalmente a la recuperación de la actividad comercial y a las atractivas ofertas comerciales.

- Los accesos de **prepago** caen un 0,2% interanual, resultando en una pérdida neta de 131 mil accesos a 31 de diciembre de 2021. Esta evolución se debe principalmente a la pérdida de clientes en México (-2,2 millones de accesos) como resultado de la desconexión de líneas sin recargas y a la desconexión del 2G sin impacto en ingresos. Adicionalmente, los accesos en Chile decrecen en 355 mil accesos. La variación interanual se ve parcialmente compensada con fuertes crecimientos en Colombia (+1,9 millones de accesos), Perú (+597 mil accesos), Argentina (+533 mil accesos) y Ecuador (+535 mil accesos).

Los accesos del **negocio fijo tradicional** se sitúan en 7,0 millones a 31 de diciembre de 2021 (-10,2% interanual) con una pérdida neta de 801 mil accesos, asociada a la continua erosión del negocio fijo tradicional, si bien el mix de accesos ha mejorado (mayor peso de accesos de valor, banda ancha principalmente).

Los accesos de **banda ancha** alcanzan los 5,8 millones de clientes a 31 de diciembre de 2021 (+5,7% interanual). La penetración de accesos de banda ancha fija sobre accesos del negocio tradicional se sitúa en el 81,8% (+12,3 p.p. interanuales), como resultado del foco en el despliegue de Ultra Broadband (UBB) en la región, alcanzando 4,4 millones de accesos (+20,0% interanual) y 14,5 millones de unidades inmobiliarias. La penetración de los accesos de UBB sobre accesos de banda ancha fija se sitúa en el 77,0% (+9,2 p.p. interanual).

Los accesos de **TV de pago** se sitúan en 2,9 millones a 31 de diciembre de 2021, con un crecimiento del 1,7% interanual con una ganancia neta de 48 mil clientes, principalmente como resultado del incremento del IPTV (+336 mil accesos), foco principal estratégico de la compañía, contrarrestado parcialmente por el menor número de accesos con tecnología Direct-To-Home (DTH), debido a la pérdida de foco de la compañía en dicha tecnología (-266 mil accesos) y por los menores accesos de cable (-21 mil accesos).

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam en los dos últimos años:



Millones de Euros

TELEFÓNICA HISPAM	2020	2021	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	7.922	8.362	5,5%	5,1%
Negocio móvil	**5.070**	**5.444**	**7,4%**	**5,4%**
Ingresos de terminales	1.111	1.398	25,8%	18,8%
Negocio fijo	**2.836**	**2.907**	**2,5%**	**5,1%**
Otros ingresos	253	582	130,3%	(28,3%)
Aprovisionamientos	(2.466)	(2.856)	15,8%	15,0%
Gastos de personal	(999)	(1.174)	17,6%	(4,5%)
Otros gastos	(3.720)	(3.196)	(14,1%)	(1,9%)
OIBDA	990	1.718	73,5%	3,4%
Amortizaciones	(2.274)	(1.873)	(17,6%)	(5,4%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.826)	(1.451)	(20,5%)	(9,0%)
Amortizaciones de derechos de uso	(448)	(422)	(5,9%)	11,7%
Resultado Operativo (OI)	**(1.284)**	**(155)**	**(87,9%)**	**(223,7%)**
CapEx	833	978	17,4%	5,2%
OIBDA-CapEx	157	740	370,7%	2,0%

Nota:
La apertura de los 'Ingresos móviles' ha cambiado para destacar los 'Ingresos de terminales', que es un partida de la 'Cuenta de resultado' más específica y volátil, mientras que agrupamos el resto de 'Ingresos móviles' en una sola cifra que incluye los ingresos móviles residenciales, los ingresos móviles mayoristas, servicios de valor añadido, etc.
[1] Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas, o presentadas en términos orgánicos, intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Hispam se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2021/2020:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio**: se excluye el efecto del tipo de cambio (excepto para países con economías hiperinflacionarias como Argentina y Venezuela) asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2020 para los dos períodos.

- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** se excluye la variación reportada de compañías en países hiperinflacionarios (Venezuela y Argentina). En términos reportados en 2021, las ventas de estas compañías crecieron 327 millones de euros, y el OIBDA y el resultado operativo se redujeron en 112 y 107 millones de euros, respectivamente, comparado con 2020.

- **Gastos de reestructuración**: se excluye el impacto en OIBDA y en resultado operativo de gastos de reestructuración en 2021 y 2020 por importe de 174 millones de euros y 17 millones de euros, respectivamente.

- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico por importe de 131 millones de euros en 2021 en Chile. No hubo adquisiciones de espectro en 2020.

- **Transformación del modelo operacional de Telefónica México:** se excluye en la variación orgánica el impacto derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (que supone que la infraestructura de transmisión se apague, liberando espectro concesionado) tras el acuerdo alcanzado con AT&T en 2019, lo que tuvo un impacto negativo en amortizaciones y resultado operativo de 88 millones de euros en 2021 (320 millones de euros en 2020).

- **Deterioro de fondos de comercio y otros activos**: se excluye el deterioro del fondo de comercio de Telefónica Perú en 2021, por importe de 393 millones de euros. En 2020, se excluye el deterioro del fondo de comercio y de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina, por importe de 894 millones de euros, de los cuales 519 millones de euros son de deterioro del fondo de comercio, y 375 millones de euros de deterioro de activos no corrientes.

- **Cambio en el perímetro de consolidación :** se excluyen del perimetro de consolidación los resultados de InfraCo, SpA desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2020.

- **Plusvalía o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2021 el resultado por la venta del 60% de las acciones de la compañía de InfraCo, SpA por importe de 409 millones de euros.



La siguiente tabla muestra las variaciones 2021/2020 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)								
TELEFÓNICA HISPAM 2021	**% Variación reportada**	**% Variación orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**Var. reportada de países con hiperinflación**	**Gastos reestructuración**	**Adquisición de espectro**	**Transformación T.México**	**Deterioro fondo de comercio**	**Cambio de Perímetro**	**Fibra Chile**	**Resultado en venta de empresas**
Ventas y prestaciones de servicios	5,5%	5,1%	(3,9)	4,2	—	—	—	—	0,1	—	—
Otros ingresos	130,3%	(28,3%)	(2,6)	—	—	—	—	—	—	—	160,9
Aprovisionamientos	15,8%	15,0%	(4,0)	4,7	—	—	—	—	—	—	—
Gastos de personal	17,6%	(4,5%)	(3,3)	9,2	16,2	—	—	—	—	—	—
Otros gastos	(14,1%)	(1,9%)	(3,2)	3,1	—	—	—	(13,5)	0,8	—	—
OIBDA	73,5%	3,4%	(6,8)	0,5	(16,4)	—	—	50,6	(2,0)	—	41,1
Amortizaciones	(17,6%)	(5,4%)	(2,7)	(0,1)	—	—	(10,2)	—		—	—
Resultado Operativo (OI)	**(87,9%)**	**(223,7%)**	**0,4**	**(0,5)**	**12,6**	**—**	**(18,1)**	**(39,0)**	**1,5**	**—**	**(31,7)**
CapEx	17,4%	5,2%	(3,6)	2,6	—	15,6	—	—	(2,8)	0,5	—
OIBDA-CapEx	**370,7%**	**2,0%**	**(23,3)**	**(10,7)**	**(103,3)**	**(82,9)**	**—**	**318,6**	**2,5**	**(2,8)**	**258,8**

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 8.362 millones de euros en 2021, creciendo un 5,5% interanual en términos reportados. Este crecimiento está impactado positivamente por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación que aporta 4,2 p.p., restando el efecto del tipo de cambio 3,9 p.p. En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 5,1%, debido principalmente al crecimiento de los ingresos por venta de terminales, a la mejoría de los ingresos del servicio B2C (Business to Customer) y B2B (Business to Business) y al crecimiento de los ingresos fijos de banda ancha y nuevos servicios y de televisión.

Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 5.444 millones de euros en 2021, creciendo un 7,4% en términos reportados. Este crecimiento está impactado por la variación reportada en compañías en países con hiperinflación que aporta 5,2 p.p., restando el efecto del tipo de cambio 3,2 p.p. En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 5,4% interanual debido principalmente a los mayores ingresos por venta de terminales, debido a la recuperación de la actividad comercial y a los mayores ingresos pospago y prepago B2C (Business to Customer). El comportamiento de los ingresos del negocio móvil por país fue el siguiente:

- En Chile, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 1.002 millones de euros en 2021, creciendo un 8,1% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio que resta 0,6 puntos porcentuales, los ingresos crecieron un 7,5%, explicado principalmente por los mayores ingresos de terminales y recuperación en el crecimiento del servicio móvil y la banda ancha móvil.
- En Perú, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 761 millones de euros en 2021, decreciendo un 0,4% interanual en términos reportados, impactados por el tipo de cambio, que resta 15,2 puntos porcentuales. Excluyendo este efecto, los ingresos crecieron un 14,8%, principalmente por la recuperación de los ingresos por venta de terminales, debido a la mayor actividad comercial, así como los mayores ingresos del servicio con crecimiento de ingresos medio por cliente y contención de las bajas de clientes.
- En Colombia, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 797 millones de euros en 2021, creciendo un 4,3% en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio, que resta 5,7 puntos porcentuales, los ingresos crecieron un 9,9% apalancados por el buen desempeño de los ingresos de terminales, ingresos de pospago B2C (Business to Customer) debido a la mayor actividad comercial y buen comportamiento del churn, mayores ingresos prepago B2C (Business to Customer) e ingresos de interconexión móvil.
- En México, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 1.010 millones de euros en 2021, decreciendo un 2,2% interanual en términos reportados a pesar de la buena evolución del tipo de cambio que suma 1,5 puntos porcentuales. Excluyendo este impacto, los ingresos decrecieron un 3,8% consecuencia de los menores ingresos mayoristas, impactados por menor tarifa de interconexión y menor tráfico internacional, así como menor actividad comercial en prepago y B2B (Business to Business), si bien destaca el buen comportamiento de los ingresos de contrato.



Los ingresos del negocio fijo ascendieron a 2.907 millones de euros en 2021, creciendo un 2,5% interanual en términos reportados. Este crecimiento está impactado positivamente por la variación reportada de compañías en países con hiperinflación (principalmente Argentina) que aporta 2,3 puntos porcentuales, mientras el efecto del tipo de cambio resta 4,9 puntos porcentuales. Aislando estos efectos, los ingresos crecieron un 5,1%, apalancados en el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios, así como los ingresos de TV de pago, en Colombia, Chile y Perú, los cuales más que compensan la disminución de los ingresos de acceso y voz.

El OIBDA se situó en 1.718 millones de euros en 2021, creciendo un 73,5% en términos reportados (+3,4% en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** se situaron en 1.873 millones de euros en 2021, decreciendo un 17,6% en términos reportados (-5,4% en términos orgánicos). El decrecimiento interanual está impactado principalmente por la menor amortización en el 2021 que en el 2020 en Telefónica México, por la reducción de vidas útiles de determinados activos por la transformación del modelo operacional (que resta 10,2 p.p.), y en menor medida por el impacto de tipo de cambio (-2,7 p.p.).

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en -155 millones de euros en 2021 (comparado con una pérdida de 1.284 millones de euros en 2020). Este resultado está afectado por el registro en el 2020 del deterioro en el fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina en el 2020 (mayor que el registrado en 2021 en Telefónica Perú), la plusvalía por la venta de un 60% de Infraco SpA en el 2021 y el menor impacto de la amortización acelerada en Telefónica México en el 2021 (comparado con 2020) resultado de la transformación del modelo operacional, parcialmente contrarrestado por los mayores gastos de reestructuración en la región en el 2021. En términos orgánicos, el resultado operativo mejora interanualmente, apalancado en el crecimiento de los ingresos, del OIBDA y en las menores amortizaciones.

A continuación, información adicional por país:

- Chile: El resultado operativo se situó en 583 millones de euros en 2021, comparado con 141 millones de euros en 2020, impactado fundamentalmente por la plusvalía por la venta de un 60% de Infraco SpA, eficiencias de gastos y la disminución de las amortizaciones.

- Perú: El resultado operativo se situó en -56 millones de euros en 2021 (-84 millones de euros en 2020). Este resultado está beneficiado por una mejora de las amortizaciones comparado con el 2020, parcialmente penalizado por los mayores gastos, especialmente de reestructuración.

- Colombia: El resultado operativo se situó en 99 millones de euros en 2021 (113 millones en el 2020), afectados por la evolución del tipo de cambio (que resta 4,7 puntos porcentuales a la variación interanual), mayores gastos operativos y mayores amortizaciones, parcialmente compensado por mayores ingresos de B2B, el mark-up en subsidios de terminales móviles y eficiencias en los costes no comerciales.

- México: El resultado operativo se situó en -339 millones de euros en 2021 (-606 millones de euros en 2020). El mejor resultado está afectado positivamente por la amortización acelerada, resultado de la transformación del modelo operacional, desacelerándose en comparación con el 2020.



Capítulo 2

Estado de información no financiera





Construir un futuro más verde



2.1. Responsabilidad con el medioambiente

GRI 103, 102-11

PUNTOS CLAVE



Nuestro compromiso: minimizar el impacto ambiental, alcanzando cero emisiones netas de carbono y cero residuos a vertedero.



El 100% de nuestras operadoras dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado externamente.



Trabajamos para convertirnos en un proveedor líder de soluciones que ayuden a nuestros clientes a evitar 12 millones de toneladas de CO_2 al año en 2025.

2.1.1. Visión

La protección del medioambiente se ha convertido, en las últimas décadas, en un asunto prioritario para todas las compañías por los riesgos y las oportunidades que supone. Además, vivimos un patente aumento en la toma de conciencia de consumidores, inversores y empleados hacia el cuidado del planeta, y la necesidad de realizar sus actividades de forma más sostenible.

En Telefónica trabajamos para que nuestro impacto sobre el entorno sea mínimo y apostamos por desvincular el crecimiento del negocio de nuestra huella ambiental. Además, queremos contribuir, a través de la digitalización, a hacer realidad un **nuevo paradigma económico** que, siguiendo el Green Deal europeo, ponga en el centro la protección del medioambiente. La **digitalización se alza así como una herramienta clave para afrontar los retos ambientales**: cambio climático, economía circular, gestión del agua o biodiversidad.

Este compromiso forma parte de la estrategia general de la Compañía y es responsabilidad del Consejo de Administración. El desempeño en esta materia es supervisado de forma periódica por la Comisión de Sostenibilidad del Consejo y la Oficina de Negocio Responsable, formada por las áreas globales que ejecutan dicha estrategia junto a las unidades de negocio.

Contamos con **políticas globales de medioambiente y gestión energética,** y actuamos en todos los niveles de la organización. El medioambiente es un asunto transversal a toda la Compañía que involucra tanto a áreas operativas y de gestión como a áreas de negocio e innovación. Los objetivos de reducción de emisiones de carbono forman parte de la retribución variable de todos los empleados de la Compañía, incluyendo al Comité de Dirección.

Trabajamos por un mundo donde la tecnología digital contribuya a proteger el planeta.

2.1.2. Riesgos y oportunidades

Los riesgos ambientales y de cambio climático de la Compañía se controlan y coordinan bajo el modelo global de gestión de riesgos del Grupo Telefónica, conforme al **principio de precaución.**

Nuestros aspectos ambientales tienen su mayor foco de riesgo en la alta dispersión geográfica de las infraestructuras, lo que se controla a través de una gestión ambiental basada en procesos uniformes y certificados conforme a la norma ISO 14001.

Para analizar los riesgos de cambio climático seguimos las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) y se desarrollan específicamente en el capítulo 2.10. Energía y Cambio Climático.

En 2021, el Grupo Telefónica tiene contratados, tanto a nivel local como a nivel global, varios programas de seguros con objeto de mitigar la posible materialización de algún incidente derivado de riesgos de responsabilidad medioambiental y/o de catástrofes naturales que garanticen la continuidad de la actividad. Tenemos en vigor una cobertura de todo riesgo, daños materiales y lucro cesante, con objeto de cubrir las pérdidas materiales, daños en activos y pérdida de ingresos y/o clientes, entre otros, como consecuencia de eventos de la naturaleza, y una cobertura para cubrir las responsabilidades medioambientales exigidas en las leyes y normas de aplicación. Ambas coberturas están basadas en límites, sublímites y coberturas adecuadas a los riesgos y exposición de Telefónica y su grupo de empresas.



No obstante, nuestra Compañía encuentra más oportunidades que riesgos en este ámbito: la gestión proactiva ambiental nos ayuda a financiarnos mejor gracias a una diversificación de la base inversora y el acceso a un creciente mercado sostenible; contribuye a disminuir nuestra dependencia de los combustibles fósiles y a reducir las emisiones de CO_2, favoreciendo un consumo energético más eficiente y promueve nuestro crecimiento con productos y servicios Eco Smart.

2.1.3. Estrategia y compromisos

Nuestra estrategia ambiental busca **minimizar nuestro impacto en el planeta** y **maximizar los beneficios ambientales** que generan nuestros productos y servicios digitales. Se articula en tres niveles:

- El **primer nivel** está relacionado con la **responsabilidad** que asumimos como empresa comprometida con nuestro entorno, gestionando nuestros riesgos, implantando sistemas de gestión ISO y realizando un *advocacy* proactivo en favor del medioambiente.

- El **segundo nivel** tiene que ver con la **descarbonización y circularidad** de la Compañía, gracias al empleo de energías renovables, la prolongación de la vida de los equipos electrónicos y la reducción del consumo de recursos y las emisiones de CO_2 para frenar el cambio climático.



Más información sobre el programa en capítulo 2.2. Energía y cambio climático



Más información sobre el programa en capítulo 2.3. Economía circular

- Finalmente, el **tercer nivel** está ligado a nuestra razón de ser, la **digitalización de nuestros clientes**, con servicios con un impacto positivo en el medioambiente gracias a tecnologías como *Internet of Things* (IoT), *cloud* y *big data.*



Más información sobre el programa en capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

Como parte de la integración del medioambiente en la estrategia de la Compañía, **día a día aumentamos la financiación sostenible** de la empresa.



Más información sobre el programa en capítulo 1.7. Finanzas sostenibles



Estrategia Ambiental

- Riesgos + Oportunidades = + Eficiencia + Ingresos = + Resiliencia

Reducimos nuestro impacto y facilitamos soluciones a los grandes retos ambientales a través de la digitalización.

Digitalización
Servicios Eco Smart

Economía circular y descarbonizada

Responsabilidad

Advocacy
Gestión de riesgos
Cadena de valor
Objetivos en base a ciencia
ISO 14.001
ISO 50.001

Ecodiseño
Energía renovable
Reúso/ Reciclaje
Agua
Adaptación cambio climático
Emisiones CO_2

AI
Blockchain
Conectividad
IoT
Big data
Cloud

2.1.4 Objetivos

Los objetivos más significativos que tenemos por delante son:

- Evitar 12 millones de toneladas de CO_2 anuales a nuestros clientes en 2025.
- Reducir las emisiones de CO_2 (Alcances 1+2) un 90% en nuestros principales mercados en 2025, y un 80% a nivel global en 2030, respecto a 2015,
- Reducir las emisiones de CO_2 en nuestra cadena de valor un 39% para 2025 respecto a 2016 (Alcance 3).
- Continuar consumiendo electricidad 100% renovable en nuestros principales mercados y llegar al 100% también a nivel global en 2030.
- Ser una compañía de residuos cero en 2030, a través del aumento del ecodiseño, la reutilización y el reciclaje.

2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental

GRI 103, 102-11, 102-29

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) **ISO 14001** es el modelo que elegimos para asegurar la protección del medioambiente. **El 100% de nuestras operadoras dispone de un SGA certificado externamente**.

Contamos con un grupo de normas globales que incorporan la perspectiva de ciclo de vida, con lo que integramos también los aspectos de nuestra cadena de valor y, de forma especial, involucramos a nuestros colaboradores en la gestión ambiental.

Disponer de un SGA certificado nos permite asegurar el correcto control y cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada operación, estando el **modelo preventivo de cumplimiento** asociado al proceso global de cumplimiento de la Compañía. Durante 2021 no fuimos objeto de ninguna sanción relevante en materia ambiental.



Gestionamos todos nuestros aspectos ambientales más relevantes, como la energía y los residuos, pero también otros como el ruido o el agua, para así reducir progresivamente nuestro impacto y aumentar la resiliencia a través de la adaptación al cambio climático.

Además, mantenemos la certificación de los Sistemas de Gestión de la Energía (**ISO 50001**) en las operaciones de España y Alemania y trabajamos para extenderlo a otras operaciones, como por ejemplo las de Brasil (sede Ecoberrini ya certificada).

2.1.6. Red responsable y biodiversidad

GRI 103

Con el objetivo de prestar un servicio de máxima calidad a la vez que promovemos el cuidado del medioambiente, contamos con un adecuado control de riesgos e impactos ambientales en la gestión de la red en todo su ciclo de vida. En 2021 invertimos unos 20,8 millones de euros con este objetivo (similar a la inversión en 2020).

Muestra de la gestión responsable de la red es que el 98% de los residuos fueron reciclados en 2021.

De cara a minimizar el impacto del despliegue de red, implantamos las mejores prácticas, por ejemplo, medidas de insonorización cuando es necesario o la compartición de infraestructuras. Por ello, siempre que es posible, localizamos nuestras instalaciones compartiendo espacio con otras operadoras. De esta forma se optimiza la ocupación de suelo, y se reduce el impacto visual, el consumo de energía y la generación de residuos.

CICLO DE VIDA DE LA RED RESPONSABLE

PLANIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	
Licencias y permisos ambientales	1.614
Medidas reducción impacto visual	88
Estaciones base con renovables	854
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
Proyectos de eficiencia y gestión energética	188
Electricidad renovable en instalaciones propias (%)	79,4
Emisiones GEI (Alcances 1+2) (tCO_2eq)	536.737
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	54
DESMANTELAMIENTO	
Equipos de red reutilizados	9.520
Residuos Peligrosos (t)	3.268
Total residuos reciclados (%)	98

Respecto a la **biodiversidad**, el impacto de nuestras instalaciones es limitado, si bien realizamos estudios de impacto ambiental e implantamos medidas correctoras cuando es necesario, por ejemplo, en áreas protegidas.

La práctica totalidad de nuestras instalaciones están en hábitats con valor bajo o muy bajo.

Para analizar de forma más detallada el impacto en la biodiversidad de las infraestructuras del Grupo, se utiliza un Sistema de Información Geográfica (GIS por sus siglas en inglés) que pone en común la superficie ocupada por cada tipología de infraestructura, con distintas capas de información de espacios y especies protegidas, obtenidas de organismos internacionales de reconocido prestigio como, por ejemplo, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

Esta información ha permitido establecer la calidad de los hábitats en los que está presente algún tipo de infraestructura de la Compañía (clasificándola en cinco niveles, de muy bajo a muy alto) y evaluar el posible impacto en la biodiversidad (destrucción de la cobertura vegetal o perturbaciones del hábitat en el área de influencia, tales como fragmentación, alteración o introducción de especies invasoras). Como resultado se ha observado que la práctica totalidad de las instalaciones se encuentran en hábitats con valor bajo o muy bajo y ninguna en hábitat con valor muy alto, por lo que el impacto potencial en la biodiversidad se ve muy limitado.



2.1.7. Principales indicadores

GRI 301-3, 302-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 306-3, 306-4

La evolución de nuestro desempeño ambiental se refleja en el siguiente resumen de indicadores:

El desempeño ambiental de Telefónica, de un vistazo

	2020	2021	Evolución
Gestión			
Actividad certificada según ISO 14001 (%)	100	100	●
Energía			
Consumo total de energía (MWh)	6.269.962	6.106.625	▼
Electricidad renovable en instalaciones propias (%)	78,8	79,4	▲
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	72	54	▼
Emisiones			
Emisiones GEI Alcance 1 (tCO_2e)	207.872	183.231	▼
Emisiones GEI Alcance 2 - *método de mercado* (tCO_2e)	467.587	353.506	▼
Emisiones GEI Alcance 3 (tCO_2e)	2.146.226	2.072.159	▼
Emisiones compensadas (tCO_2e)	78.101	63.018	▼
Emisiones evitadas			
Emisiones evitadas en clientes ($MtCO_2e$)	9,5	8,7	▼
Agua			
Consumo de agua (ML)	2.785	2.735	▼
Economía circular			
Residuos generados (t)	46.912	64.065	▲
Residuos no peligrosos (t)	42.040	60.797	▲
Residuos peligrosos (t)	4.872	3.268	▼
Residuos reciclados (%)	98	98	●
Equipos reutilizados (t)	1.913	2.248	▲
Biodiversidad			
Medidas reducción impacto visual (nº)	484	88	▼



2.2. Energía y cambio climático

GRI 103, 102-11

PUNTOS CLAVE



La gestión del cambio climático está integrada en nuestra estrategia de negocio y sigue las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



Tenemos el compromiso de alcanzar cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados y en 2040 a nivel mundial y con nuestra cadena de valor.



Nuestros objetivos de reducción, validados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi), no solo son compatibles con la expansión de la red y la calidad del servicio, sino que nos hacen más competitivos.

2.2.1. Visión

El uso intensivo de la energía en el modelo económico actual es uno de los principales causantes del cambio climático, uno de los retos más urgentes a los que nos enfrentamos. En su último informe, el panel de expertos de la ONU ha advertido que **el mundo debe reducir las emisiones en un 45% antes de 2030** y alcanzar las cero emisiones netas en 2050 a nivel global. Organizaciones como el Foro Económico Mundial identifican el cambio climático como el mayor factor de riesgo para la economía mundial, y el mundo inversor es cada vez más consciente de la necesidad de apostar por inversiones sostenibles.

Asimismo, la energía es un recurso fundamental para el desarrollo de nuestro negocio y nuestro consumo anual –procedente en más de un 95% de la red de telecomunicaciones– equivale al de un país como El Salvador. Según GSMA, si bien el sector de telecomunicaciones es responsable de aproximadamente el 0,4% de las emisiones mundiales, podemos disminuir 10 veces más gracias a la capacidad de la digitalización de descarbonizar otros sectores. Además, según la iniciativa Exponential Roadmap, las **tecnologías digitales pueden ayudar a reducir las emisiones entre un 15% y un 35%** en los próximos 10 años.

Por ello, nuestra estrategia integra la gestión de la energía y del cambio climático, alineando con el negocio y con las demandas de los grupos de interés, la mitigación, la adaptación y las oportunidades. Trabajamos para seguir liderando esta materia y formar parte de la Lista A del índice CDP Climate Change, en la que estamos presentes desde hace ocho años de forma consecutiva.



Ver referencias a la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) en el apartado 2.17.8

2.2.2. Gobernanza

La estrategia de energía y cambio climático forma parte del Plan de Negocio Responsable de la Compañía, liderado por el Consejo de Administración. La Comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad, que se reúne mensualmente, supervisa su implantación, revisa los riesgos y realiza el seguimiento de los objetivos.

Desde 2007 contamos con la Oficina Global de Energía y Cambio Climático. Compuesta por áreas como Operaciones, Medioambiente y Compras, se encarga de ejecutar dicha estrategia. Además, el Centro Global de Energía, creado en 2015, se ocupa de acelerar el cumplimiento de objetivos, con responsables de impulsar proyectos de eficiencia energética y energía renovable en cada uno de los países.

En el Workshop Global de Energía y Cambio Climático que celebramos anualmente desde 2010, analizamos nuestros avances y las nuevas oportunidades en la materia de la mano de más de 40 proveedores cada año.

Además, un porcentaje de la retribución variable de los empleados, incluido el Comité de Dirección, está vinculado al cumplimiento de los objetivos anuales de reducción de emisiones de CO_2, en línea con los objetivos de medio y largo plazo.



Ir al 5.1 Informe Anual sobre Remuneraciones



La reducción de emisiones de CO_2 forma parte de la retribución variable de los empleados, incluido el Comité de Dirección, desde 2019.

2.2.3. Políticas

Tenemos varias normativas internas para alinear a la organización con nuestros objetivos de energía y cambio climático:

- Política Ambiental
- Política de Gestión Energética
- Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro

2.2.4. Riesgos y oportunidades

El cambio climático es uno de los riesgos básicos que se gestionan dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de Telefónica.



Ir al capítulo 3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos

Analizamos los riesgos de cambio climático siguiendo las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), abordando tanto los riesgos físicos como los de transición en el **medio y largo plazo,** utilizando proyecciones de variables climáticas para dos diferentes escenarios de concentración de CO_2 (RCP-Representative Concentration Pathway).

En el escenario RCP2.6 (alineado con el Acuerdo de París), los riesgos proceden principalmente de la transición a una economía descarbonizada (riesgos regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales), por ejemplo, por el endurecimiento de las medidas para limitar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a la atmósfera. Asimismo, esta transición supondrá grandes **oportunidades** asociadas a la reducción de costes por eficiencia energética o energía renovable y a un crecimiento del negocio de soluciones digitales que ayudan a nuestros clientes a descarbonizar su propia actividad.



Ir al capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

Por el contrario, en el escenario RCP8.5 (*business as usual*), los riesgos más relevantes son los físicos, asociados a cambios en variables climáticas puntuales (incremento de eventos climáticos extremos) y crónicas (aumento de la temperatura y variación de precipitaciones). El riesgo asociado al **aumento de temperatura** es el que supondría un mayor impacto financiero, ya que podría aumentar el consumo eléctrico para la refrigeración de equipos de nuestra red. Además, esto podría estar agravado por el posible aumento del coste de la electricidad, principalmente en países con alta dependencia de la generación hidráulica ante episodios de sequía.

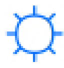
Los planes de continuidad de negocio, de eficiencia energética y energía renovable nos ayudan a reducir la exposición a estos riesgos y adaptarnos a las consecuencias del cambio climático.

Riesgos de cambio climático

Transición				Físicos	
Regulatorios	**Tecnológicos**	**Mercado**	**Reputacionales**	**Crónicos**	**Agudos**
Aumento de precios de determinados productos y servicios debido a impuestos o tasas al CO_2 directas o indirectas (energía, transporte, etc).	Necesidad de retiro anticipado de activos ligados a climatización o energía por una transición a energía de bajas emisiones.	Aumento en el OPEX energía, por ejemplo, en países con alta dependencia de la generación hidráulica o por incremento en el precio del CO_2.	Aumento de exigencia en esta materia por parte de *stakeholders* relevantes (inversores, analistas, clientes...). Costes crecientes de compensación de CO_2.	Mayor consumo eléctrico en refrigeración asociado al incremento de temperatura global. Posible incremento en el precio de la electricidad en periodos de sequía.	Una mayor ocurrencia de eventos climatológicos extremos (inundaciones principalmente) aumentaría el riesgo de continuidad de negocio y el coste de reposición de activos dañados.



Oportunidades del cambio climático

 Eficiencia de recursos	 Productos y Servicios Eco Smart	 Fuentes de energía	 Resiliencia
A través de nuestro Plan de Eficiencia Energética optimizamos los costes de nuestras redes y operaciones.	Nuestras soluciones de conectividad y digitalización son fundamentales para descarbonizar a otros sectores y nos permitirán acceder a nuevas oportunidades de negocio.	Nuestro Plan de Energía Renovable nos permite reducir las emisiones de carbono y disminuir el coste de energía de nuestra red, gracias a la autogeneración y la firma de contratos a largo plazo (PPA).	Nuestra estrategia de adaptación nos permite incorporar riesgos y oportunidades en la estrategia de la Compañía, influyendo en nuestras decisiones de inversión, modernización y despliegue de red.

2.2.5. Estrategia y compromisos

La estrategia de energía y cambio climático forma parte de la gestión de la Compañía y está enfocada a construir un futuro más verde. Nuestro compromiso es reducir nuestra huella de carbono para tener una red con cero emisiones netas sobre la que ofrecemos soluciones Eco Smart para disminuir las emisiones de nuestros clientes.

Nuestra ruta hacia las **Cero Emisiones Netas** implica reducir nuestras propias emisiones (Alcance 1 y 2) y las de nuestra cadena de valor (Alcance 3), y neutralizar las emisiones restantes.

> Reducir nuestras propias emisiones

Para Telefónica **es prioritario mantener estable el consumo de electricidad** pese al fuerte incremento de la digitalización de la sociedad y por tanto el tráfico de datos que circula por nuestras redes. Por ello nuestro Plan de Eficiencia Energética incluye iniciativas como la modernización de nuestra red, por ejemplo, sustituyendo el cobre por fibra óptica; la renovación de las plantas de fuerza y equipos de clima; la climatización con aire del exterior (*free cooling*); el apagado de las redes legadas; la implantación de funcionalidades de ahorro de energía (Power *Saving Features - PSF)* en la red de acceso y la disminución de consumo de combustible a través de estaciones híbridas con energía solar fotovoltaica.

Para llegar a la descarbonización de la Compañía, no solamente necesitamos la máxima eficiencia en el uso de la energía, sino también que esta proceda de fuentes renovables.

Nuestro **Plan de Energía Renovable** contempla todo tipo de soluciones –autogeneración, compra de electricidad renovable con garantía de origen y acuerdos de compra de energía a largo plazo (Power Purchase Agreement - PPA)–, y prioriza las fuentes de electricidad renovable no convencional. El objetivo es ir más allá del 100% renovable en nuestros principales mercados, es decir, contribuir a aumentar el mix renovable con autogeneración o facilitando la construcción de nuevos parques con nuestros compromisos de consumo a medio y largo plazo (bajo modelos PPA).

Asimismo, implantar un **precio al carbono** nos ayuda a tomar mejores decisiones de inversión y compra de equipos. Además, para la adquisición de equipos intensivos en consumo de energía aplicamos el Total Cost of Ownership (TCO), lo que nos permite tener en cuenta no solamente el precio de adquisición sino el de la energía consumida durante su vida útil, optando de este modo por equipos más eficientes.

> Disminuir las emisiones en la cadena de valor

Las emisiones de nuestra cadena de valor (Alcance 3) son las más relevantes de toda nuestra huella de carbono.

Del total de emisiones de Alcance 3, más de 2/3 proceden de las **categorías de compras** de productos y servicios, bienes capitales **y uso de nuestros productos** (según la metodología de GHG Protocol).

Para disminuir nuestras emisiones en la cadena de valor, es prioritario colaborar con nuestros principales proveedores, así como con el resto del sector, ya que compartimos los mismos retos.

En esta línea, disponemos de nuestro propio Supplier Engagement Program y colaboramos de forma estrecha con otros operadores en grupos de trabajo en JAC (Joint Audit Cooperation) y GSMA, así como en iniciativas multisectoriales como 1.5°C Supply Chain Leaders y SME Climate HUB.

Por otro lado, para disminuir las emisiones procedentes de los dispositivos impulsamos su ecodiseño y reutilización, tanto de equipos de cliente como de red. Asimismo, ofrecemos criterios de compra sostenible como



el sello Eco Rating, que puntúa la **sostenibilidad de los móviles,** animando así a los fabricantes a mejorarlos.



Ir al capítulo 2.3. Economía Circular

Colaboramos en iniciativas sectoriales para reducir las emisiones de nuestra cadena de suministro.

> Neutralizar las emisiones restantes

Las emisiones que no podamos reducir, calculamos alrededor de un 10% (alcances 1+2 en 2025) las neutralizaremos con proyectos de captura o **absorción permanente de CO_2** de la atmósfera, preferentemente basados en la naturaleza, que cuenten con los certificados más confiables y buscando, además, un valor añadido en generación de empleo y biodiversidad.

Objetivos

Nuestros objetivos, validados por Science Based Targets initiative (SBTi), persiguen reducir las emisiones en línea con el escenario 1,5ºC en toda nuestra operación, incluida la cadena de valor:

- Reducir las emisiones de CO_2 (Alcance 1+2) un **90%** en nuestros principales mercados en 2025, y un 80% a nivel global en 2030, respecto a 2015.
- Tener **cero emisiones netas en 2025** en nuestros principales mercados, considerando los Alcances 1 y 2, neutralizando las emisiones residuales (2040 para Hispanoamérica).
- Seguir usando el 100% de la **electricidad de fuentes renovables** en nuestros principales mercados, promoviendo su desarrollo con contratos de compra de energía a largo plazo y más autogeneración (Hispanoamérica 100% renovable en 2030).
- Reducir las emisiones de CO_2 en nuestra **cadena de valor** un 39% en 2025 respecto a 2016, y alcanzar cero **emisiones netas en 2040**.
- Mejorar un 90% el consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB) en 2025 frente a 2015.
- **Contribuir** a que nuestros clientes eviten 12 millones de toneladas de CO_2 anuales a través de la conectividad y nuestros servicios Eco Smart en 2025.



Ir al capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

Los objetivos climáticos de Telefónica están validados por SBTi e incluyen los Alcances 1, 2 y 3.

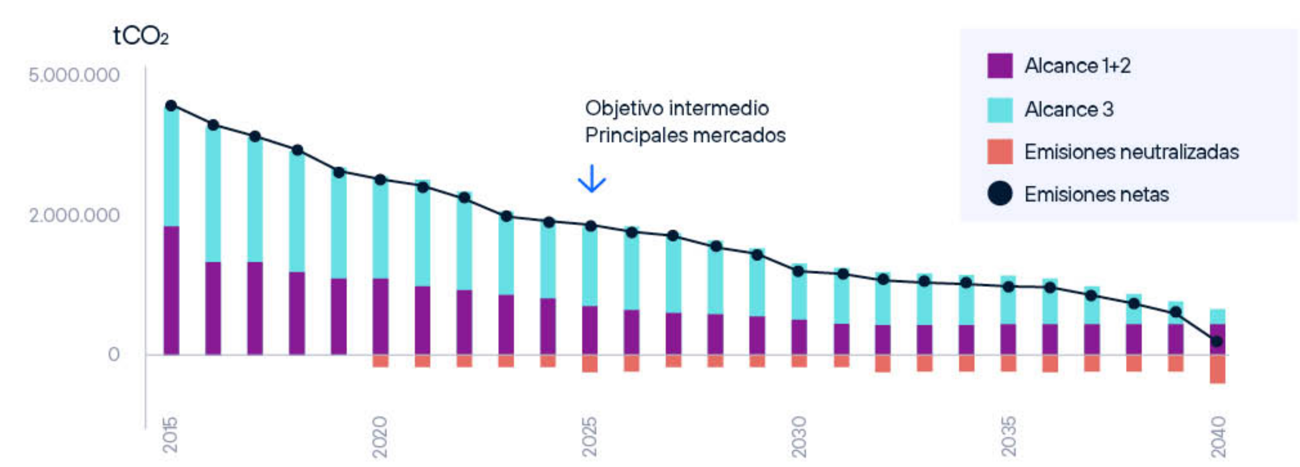


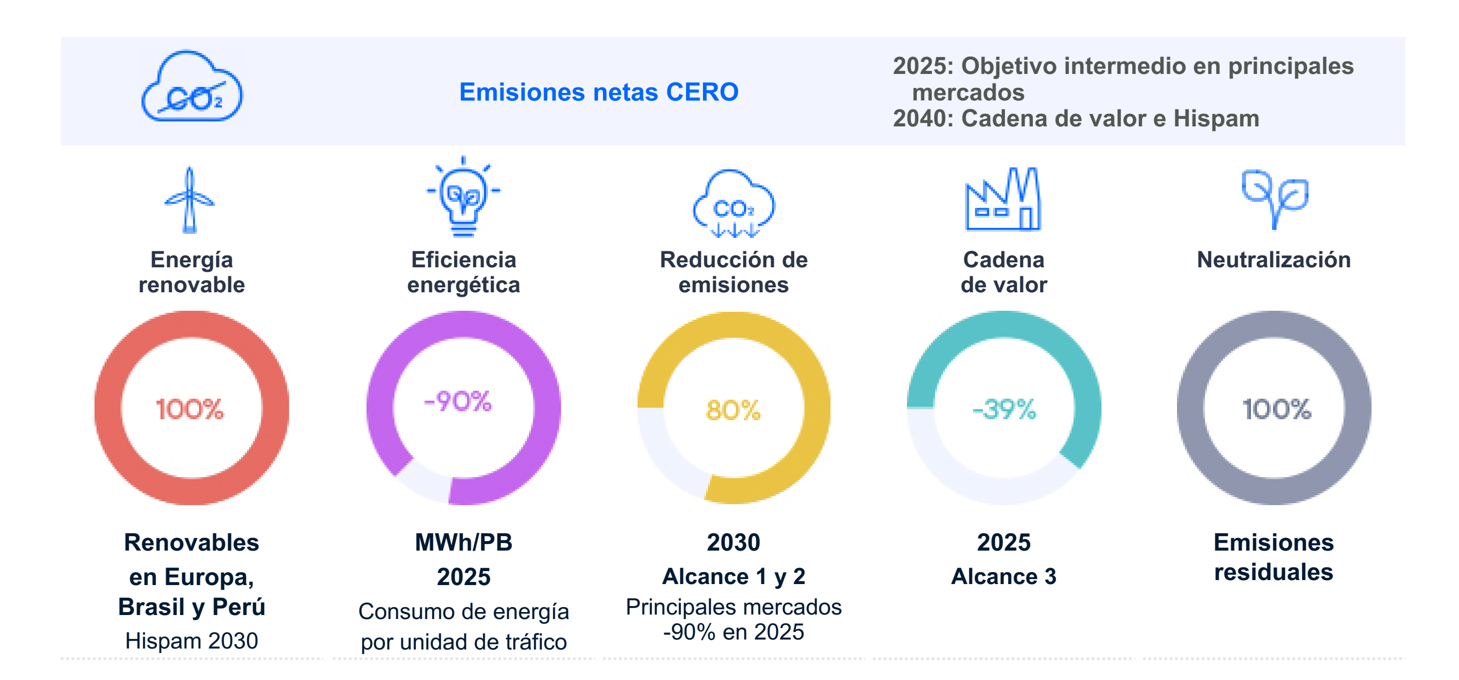
Objetivos de energía y cambio climático

Más allá del Acuerdo de París

Ruta hacia el Cero Neto

Reducimos nuestras emisiones en línea con el escenario 1.5°C y neutralizamos las restantes hasta alcanzar el Cero Neto.





- Certificados garantía de origen.
- Acuerdos de compra a largo plazo (PPA).
- Autogeneración.

- Transformación de red y apagado *legacy*.
- Funcionalidades ahorro (PSF).
- Modernización equipos clima y fuerza.
- Iluminación.

- Incorporar precio al carbono.
- Compras bajas en carbono.
- Control de fugas y nuevos gases refrigerantes.

- Programa de reducción de emisiones de proveedores.
- Eficiencia en dispositivos de cliente.

- Proyectos basados en la naturaleza.
- Con beneficio social y en biodiversidad.
- Bajo estándares de reconocido prestigio.



2.2.6. Progreso en 2021

Los datos presentados a nivel de Grupo Telefónica en este apartado no incluyen la operación en Reino Unido, tras su fusión con Virgin Media a partir del 1 de junio de 2021. Los principales indicadores asociados a esta operación entre enero y mayo de 2021 (periodo perteneciente a Grupo Telefónica) son reportados de forma separada en las tablas resumen de indicadores.

> Evolución del consumo de energía

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4

En 2021 llevamos a cabo 188 iniciativas de eficiencia y gestión energética en nuestras redes y oficinas, logrando ahorros de 302 GWh. El consumo total de energía fue de 6.107 GWh (21.983.852 GJ), un 95 % de electricidad y un 5 % de combustibles. Nuestro ratio de consumo de **energía por tráfico** mejoró un 86 % respecto a 2015 y ahorramos 37,6 millones de euros por la implementación de proyectos de eficiencia y gestión energética.

Gracias a la implementación de proyectos de eficiencia energética, hemos conseguido reducir el consumo energético un 7,2 % comparado con 2015, a pesar de que el tráfico gestionado por nuestras redes ha aumentado 6,7 veces.

En 2021, dentro de los proyectos de eficiencia energética, impulsamos las iniciativas de Transformación de Redes, responsables de un 85 % de nuestros ahorros en energía. Además, destacan proyectos de **apagado** de redes legadas, como el 2G y 3G, y las redes de cobre. En Alemania concluimos el apagado completo de la red 3G, reduciendo el consumo de energía en aproximadamente 60 GWh por año.

En España, gracias a la migración de clientes de cobre a fibra, un 85% más eficiente en consumo energético, hemos apagado más de 1.440 centrales, con un ahorro de 36,7 GWh por año.

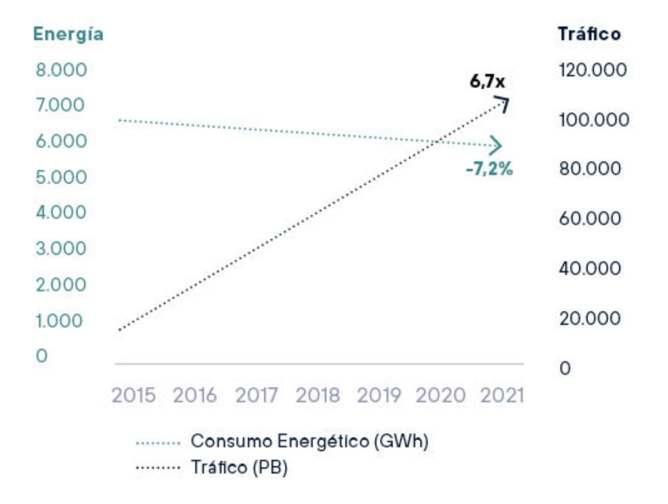
Además, destacamos las mejoras en el **diseño** de los emplazamientos móviles con una mirada más sostenible desde el punto de vista de construcción, mantenimiento, consumo de energía y emisiones. Este modelo, llamado modelo *Smart Site*, abarca todas las mejores prácticas disponibles, como modernización de equipos, uso de *free cooling*, instalación de cerradura *bluetooth* y el uso de energía renovable.

De cara a una gestión eficiente de la capacidad de la red, incrementamos el uso de funcionalidades de ahorro de energía (*Power Savings Features o PSF*) en horarios de bajo tráfico. Gracias al uso de herramientas de inteligencia artificial y **predicción automática** de tráfico, las 15 nuevas PSF implementadas en nuestras redes 4G y 5G han reducido el consumo de energía hasta en un 30% sin comprometer la calidad de la red.

En 2021 desplegamos una solución de refrigeración por *inmersión sostenible* en la central de Bellas Vistas, en Madrid (España). Este piloto demuestra el uso de menos energía para soportar la creciente demanda de datos en *Edge Computing* y 5G, gracias a la inmersión de los servidores en un líquido no conductor de la electricidad, no tóxico y biodegradable, y hasta un 50% más eficiente energéticamente que la climatización con aire.

Por último, destacamos la mejora en las metodologías de reporte de datos de consumo de combustible de operaciones y recarga de gases refrigerantes. En países como Brasil y Argentina, hemos digitalizado el proceso de gestión, aumentando la fiabilidad de los datos y posibilitando la implementación de nuevos proyectos para reducir las emisiones de Alcance 1.

Evolución energía y tráfico 2015-2021



> Energía renovable

GRI 302-1, 302-2, 302-4, 305-5

En 2021, un 79,4 % de nuestro consumo eléctrico total en instalaciones propias provino de fuentes renovables,

Destaca la continuación del ambicioso proyecto de **generación distribuida** (GD) en Brasil, que permitirá que, a partir de 2022, 83 nuevas plantas de energía renovable en todo el país generen más de 700 GWh por año para Telefónica Brasil y reduzca así la dependencia de garantías de origen iREC.

En España alcanzamos cuatro nuevos **acuerdos de compra de energía renovable a largo plazo (PPA)** para el periodo 2022-2031, que cubrirán el 30% del consumo total del país, equivalente a 482 GWh anuales durante 10 años. Estos nuevos acuerdos han permitido alcanzar un total de 582 GWh de electricidad renovable cubierta con



PPAs en la operación de España, cubriendo el 50% del consumo de sus edificios técnicos.

Por otro lado, gracias a la extensión de **programas de garantías de origen,** países como Chile, Colombia y Perú, certificaron como renovable un 34%, 67% y un 100%, respectivamente, de su consumo eléctrico en Latinoamérica. Por su parte, en Alemania, Brasil y Perú también certificamos como renovable el 100% del consumo eléctrico en emplazamientos de terceros.

El 100% de nuestro consumo eléctrico en instalaciones propias proviene de fuentes renovables en Europa, Brasil y Perú, y un 79,4 % a nivel global. Nuestro objetivo, enmarcado en la iniciativa RE100, es ser 100% renovables en 2030 en todas nuestras operaciones.

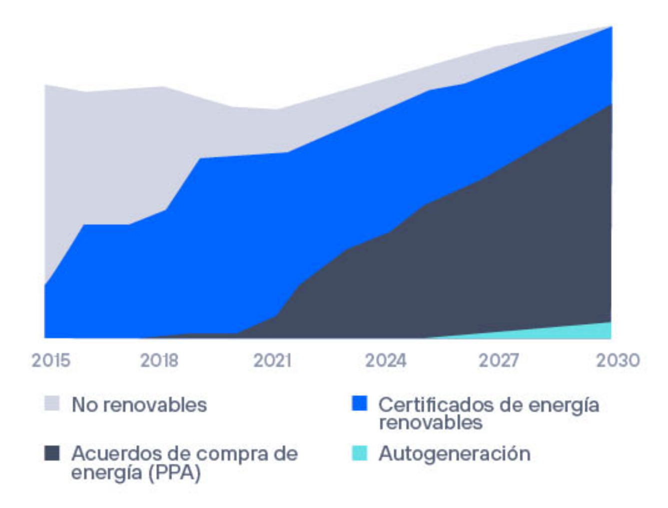
En cuanto a la **autogeneración**, incrementamos paulatinamente las estaciones base de la red móvil que funcionan con energía renovable, hasta alcanzar las 854. Esto nos permite, además, evitar el uso de generadores de combustible en estaciones base aisladas, con una reducción del consumo entre el 70 y el 100%.

En Uruguay, debido a una regulación más favorable para el desarrollo de este tipo de instalaciones, un 3% de la energía consumida por la red móvil de la operadora fue autogenerada con energía solar fotovoltaica.

En España también implementamos sistemas de **autogeneración** fotovoltaica en varios edificios, utilizando la producción solar para autoconsumo (sin excedentes a la red eléctrica) bajo dos modelos: el primero con CapEx propio y el segundo bajo un modelo de servicio, donde pagamos la electricidad generada a un valor inferior del mercado, obteniendo ahorros en OpEx.

Nuestro Plan de Energía Renovable está enfocado a continuar firmando acuerdos de compra de electricidad a largo plazo (PPAs) y autogeneración, para ir reduciendo progresivamente la compra de certificados de origen renovable e incrementar los ahorros en el OpEx de electricidad.

Energía Renovable



Consumo total de energía



Ahorros por proyectos de eficiencia energética 2021



*Otros: incluye proyectos como: iluminación, corrección de factor de potencia, autogeneración renovable, reducción uso de combustibles, automatizaciones, exenciones y/o beneficios fiscales



Energía[1]	Unidad	2015	2019	2020	2021	Evolución 2015/2021
Consumo total de energía	MWh	6.577.766	6.399.655	6.269.962	6.106.625	-7,2 %
Consumo electricidad [2] + autogeneración	MWh	6.186.885	6.028.893	5.966.242	5.815.665	-6,0 %
Combustible[3] y calefacción urbana	MWh	390.882	370.762	303.720	290.961	-25,6 %
Electricidad proveniente de fuentes renovables en instalaciones propias	Porcentaje	17,2	73,8	78,8	79,4	
Tráfico gestionado total anual	Petabyte	17.054	59.559	86.591	113.547	565,8 %

(1) Los datos de esta tabla no incluyen Telefónica Reino Unido (O2). Su consumo total de energía entre enero y mayo de 2021 fue 223.657 MWh y el 100% de su consumo eléctrico en instalaciones propias provino de fuentes renovables.
(2) Incluye consumo total de electricidad de origen renovable, que en 2021 fue de 4.234.353 MWh, de los cuales 3.697.451 MWh se consumen en instalaciones propias.
(3) Incluye consumo de biocombustibles, que en 2021 fue de 35.987 MWh.

> Evolución de las emisiones

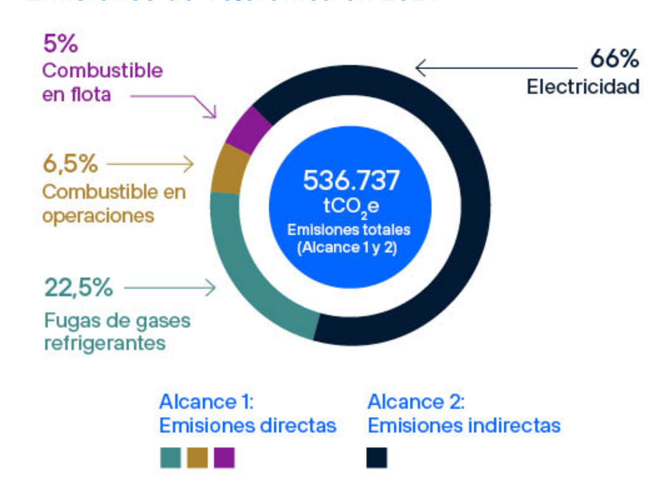
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Calculamos y verificamos por parte externa nuestra huella de carbono, en base a **GHG Protocol**, el estándar de contabilidad y reporte del World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

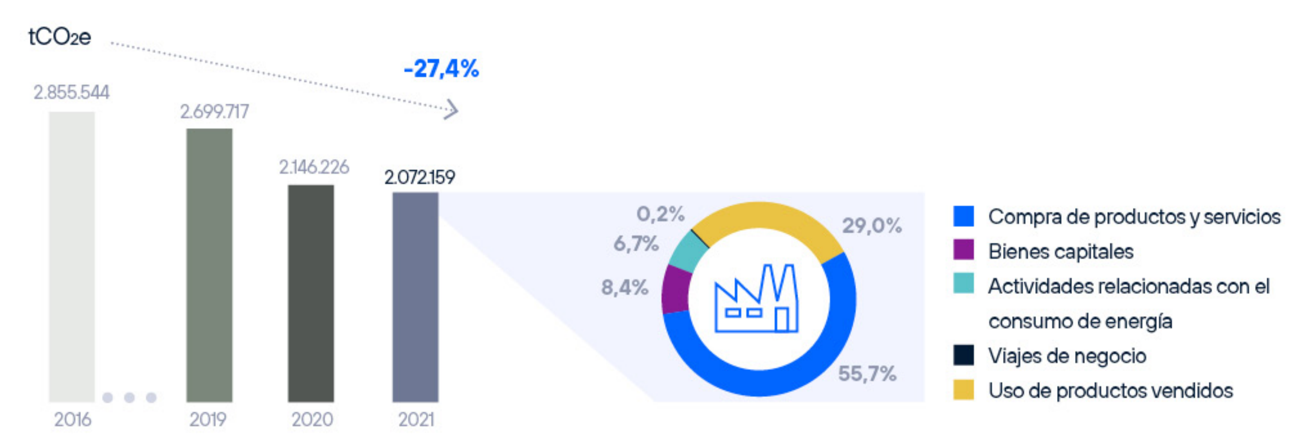
En 2021, nuestras emisiones de **Alcance 1** disminuyeron un 36 % respecto a 2015, lo que supone 103 ktCO_2e menos en 6 años. En las emisiones de **Alcance 2** la reducción fue del 77 % versus 2015, es decir, 1.171 ktCO_2e menos en el mismo periodo. Combinadas, nuestras emisiones de Alcances 1 y 2 disminuyeron un 70 %, que suponen 1.274 ktCO_2e menos emitidas a la atmósfera.

Además, gracias a las iniciativas de eficiencia energética y compra de electricidad renovable, ahorramos 69 y 902 ktCO_2e , respectivamente.

Emisiones de Telefónica en 2021



Emisiones de Alcance 3





Emisiones[1]

	Unidad	2015	2016	2019	2020	2021	Evolución Año base/2021
Alcance 1	tCO_2e	286.201	281.517	229.296	207.872	183.231	-36,0%
Alcance 2 (basado en el método de mercado)	tCO_2e	1.524.954	1.047.751	657.024	467.587	353.506	-76,8%
Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO_2e	1.811.155	1.329.268	886.319	675.459	536.737	-70,4%
Emisiones compensadas[2]	tCO_2e				78.101	63.018	
Emisiones netas[3]	tCO_2e			886.319	597.357	473.718	
Alcance 3 [4]	tCO_2e		2.855.544	2.699.717	2.146.226	2.072.159	-27,4%
Biogénicas	tCO_2e			9.680	9.695	9.020	
Emisiones evitadas por consumo de energía renovable	tCO_2e	392.489	752.264	868.611	782.868	902.019	129,8%
Intensidad de emisiones (Alcance 1+2/ingresos M€)	tCO_2e / M€	33,0	29,4	21,4	18,6	14,6	-55,8%

(1) Los datos de emisiones de esta tabla representan más del 96% del total del Grupo. No se incluye Telefónica Reino Unido (O2). Sus emisiones Alcance 1+2 (mercado) entre enero y mayo de 2021 fueron 15.336 tCO_2e y las evitadas por consumo de electricidad renovable fueron 37.014 tCO_2
(2) Emisiones compensadas por compra de créditos de carbono en proyectos certificados.
(3) Emisiones netas tras la compensación por medio de compra de créditos de carbono [Alcance 1 + 2 (mercado) – Emisiones compensadas].
(4) Las emisiones de Alcance 3 han sido recalculadas para los años 2016, 2019 y 2020 por ajuste de perímetro y mejoras metodológicas de cálculo.

Emisiones por sociedad

EMISIONES (tCO_2e)	T. ALEMANIA	T. BRASIL	T. ESPAÑA	T. ARGENTINA	T. CHILE	T. COLOMBIA	T. ECUADOR	T. MÉXICO	T. PERÚ	T. URUGUAY	T. VENEZUELA	Telxius	Otras sociedades [1]
Alcance 1+2 (mercado)	5.950	63.018	44.400	166.854	71.981	35.072	9.223	69.405	6.027	1.107	46.466	7.494	9.740
Alcance 1	5.369	63.018	25.631	31.692	10.348	14.101	1.131	7.589	6.027	550	12.338	1.837	3.600
Alcance 2 (mercado)	581	0	18.769	135.162	61.633	20.971	8.092	61.817	0	556	34.128	5.657	6.140

(1) Otras sociedades consolida las emisiones de las siguientes sociedades : Telefónica GIES, ACENS, Media Networks Latin America Perú, Internet para todos -IPT Perú

Durante 2021, las emisiones de Telefónica, sin nuestro Plan de Energía Renovable, habrían sido 2,7 veces superiores.

Las emisiones de **Alcance 3** representan un 79 % sobre el total generado por Telefónica. Es por ello que este año, se ha realizado un nuevo *screening* de las 15 categorías de Alcance 3 según el GHG Protocol para aumentar la calidad de los datos a través de mejoras metodológicas. Este *screening* identifica como categorías materiales aquellas que representan más del 5% sobre el total de emisiones de Alcance 3: 'Compra de productos y servicios', 'Bienes capitales', 'Actividades relacionadas con el consumo de energía' y 'Uso de productos vendidos'. Además, reportamos otras emisiones que consideramos estratégicas para nuestro negocio o que mejoran la comparabilidad con el sector como son: 'Viajes de negocios' o 'Inversiones" (32.953 tCO_2e). Estas últimas las reportamos desde 2021 debido a la creación de la Joint Venture de Virgin Media O_2.

En 2021, nuestras emisiones de Alcance 3 disminuyeron un 27,4 % respecto a 2016 (año base), lo que suponen 783.385 $ktCO_2e$ en 5 años. Las principales emisiones de Alcance 3 de nuestra cadena de valor provienen de las compras que realizamos a nuestra cadena de suministro (64 %) y del uso de productos que vendemos a nuestros clientes (29 %).

Durante 2021, continuamos con nuestro **Supplier Engagement Program**, e invitamos al programa **CDP Supply Chain** a nuestros proveedores más relevantes en términos de emisiones. La información reportada nos permitió entender su grado de madurez en la gestión de su huella de carbono e identificar potenciales campos de colaboración con los más avanzados, para alcanzar más rápidamente nuestro objetivo. En total, participaron 262 proveedores, que representan el 90% de las emisiones de nuestra cadena de suministro.

En esta misma línea, nuestra operación de Brasil implementó un proyecto de *engagement* local con 115 proveedores, que representan el 90% de las emisiones de su cadena de suministro.

Por otro lado, como resultado de nuestra participación en la iniciativa **1.5°C Supply Chain Leaders**, que aboga por la reducción de las emisiones de las pequeñas y medianas empresas, apoyamos el lanzamiento en España y Reino Unido, del **SME Climate Hub**, que permitirá a las pymes iniciar su ruta hacia la descarbonización.



Trabajamos con otras empresas del sector para abordar el reto de descarbonización de nuestra cadena de suministro.

Continuamos liderando el grupo de trabajo dentro de la iniciativa **JAC** (Joint Audit Cooperation) para impulsar como sector la acción climática. Evaluamos la madurez climática de los proveedores estratégicos de las empresas que formamos parte de esta iniciativa y trabajamos para que aumenten su nivel de ambición y establezcan objetivos de reducción de emisiones ambiciosos y basados en la ciencia.

Por otro lado, trabajamos para reducir las **emisiones asociadas al uso del equipamiento en casa de cliente**, ligadas principalmente al consumo eléctrico de los *routers* y descodificadores. Así, continuamos impulsando el ecodiseño de estos equipos. En la actualidad, nuestro HGU consume un 30% menos de energía que las soluciones que teníamos anteriormente.

Formamos parte de la Lista A de CDP Climate Change por octavo año consecutivo y somos Supplier Engagement Leader.

> Neutralización de las emisiones restantes

En 2021 avanzamos con iniciativas para neutralizar emisiones al mismo tiempo que aportamos valor.

En España pusimos en marcha el proyecto **Bosque Telefónica**, que ayudará a recuperar una zona hasta ahora de carácter agrícola en abandono y que va a cambiar su uso a forestal, dinamizando la economía local, implicando a las comunidades rurales y favoreciendo el empleo de jóvenes y personas desfavorecidas.

Nuestra operación en Brasil continuó compensando el 100% de sus emisiones en 2021 a través de la compra de **créditos de carbono**. Los proyectos que generan estos créditos se encuentran avalados por certificados de reconocido prestigio y apoyan iniciativas locales tanto de conservación de ecosistemas como de fomento de energía renovable. Brasil avanzará hacia la neutralidad en carbono en los próximos años con proyectos que cumplan los criterios establecidos para todo el Grupo Telefónica.

Desempeño 2021 - Global

KPI	Unidad	Objetivo	Valor año base	Valor 2021	Evolución
Consumo de energía por tráfico	MWh por Pb	-90% (en 2025)	386	54	-86,0 %
Emisiones GEI. Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO2e	-80% (en 2030)	1.811.155	536.737	-70,4 %
Emisiones GEI. Alcance 3	tCO2e	-39% (en 2025)	2.855.544	2.072.159	-27,4 %
% Consumo electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje	100% (en 2030)	17 %	79 %	

Desempeño 2021 - Principales mercados (Alemania, Brasil, España)

KPI	Unidad	Objetivo 2025	Valor año base	Valor 2021	Evolución
Consumo de energía por tráfico	MWh por Pb	-90 %	336	54	-83,9 %
Emisiones GEI. Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO2e	-90 %	1.022.365	113.368	-88,9 %
Emisiones GEI. Alcance 3	tCO2e	-39 %	1.453.453	1.056.412	-27,3 %
% Consumo electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje	100 %	25 %	100 %	



VMED O2 REINO UNIDO

Los principales indicadores de VMED O2 Reino Unido de energía y emisiones de junio a diciembre de 2021 son:

	Unidad	O2 Reino Unido (operación móvil)	Virgin Media Reino Unido (operación fija)
Consumo total de Energía	MWh	332.070	310.534
Emisiones Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO2e	28.910	15.479



HITOS

→ **Reducimos un 70 % las emisiones de Alcance 1 y 2, adelantándonos a nuestro objetivo de 2025.**

→ **Formamos parte de la Lista A de CDP por octavo año consecutivo.**

→ **Adjudicamos el mayor contrato privado de compra de energía renovable a largo plazo en España. A nivel global, ya somos 79,4 % renovables en la electricidad que consumimos en nuestras instalaciones.**

→ **Logramos el 100% de electricidad renovable en terceros en Alemania, Brasil y Perú.**

→ **Implementamos el disruptivo proyecto de *Liquid Cooling* para la refrigeración de servidores, tecnología hasta un 50% más eficiente energéticamente que la climatización por el aire.**

→ **Obtenemos un ratio de respuesta del 52% en el primer año de reporte al CDP Supply Chain, con una participación del 100% de nuestros proveedores de prioridad alta y del 84% de prioridad media.**



2.3. Economía circular

GRI 103, 102-11, 301-3, 303-5, 306-2

PUNTOS CLAVE

 **En la actualidad, reciclamos el 98% de nuestros residuos y nuestro objetivo es ser una compañía Residuo Cero.**

 **Promovemos la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos mediante el ecodiseño, el reciclaje y la reutilización de equipos.**

 **Reutilizamos 4,7 millones de equipos electrónicos, un 19 % más respecto a 2020.**

2.3.1. Visión

La sobreexplotación del planeta es una de las principales causas de la degradación ambiental y el cambio climático. Según el World Resources Institute, consumimos cada año más de 100.000 millones de toneladas de recursos minerales, biológicos, metales o combustibles. Esto es más de lo que el planeta puede regenerar en un año y solo el 8,6% se recicla o vuelve a tener una segunda vida.

La **economía circular** nace como parte de la solución a este problema y se plantea como una forma diferente de entender la economía, que permite un crecimiento económico respetando los límites del planeta: podría llegar a reducir el uso de recursos en un 28%, las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero en un 39% y además, sólo en la Unión Europea, podría crear cerca de **700.000 puestos de trabajo** e incrementar en un 0,5% su PIB de aquí a 2030. Todo ello, basándose en la reducción de impactos desde el diseño, la extensión de la vida útil de productos, la recuperación de materias primas o la desmaterialización de la economía gracias a la digitalización.

En Telefónica integramos esta filosofía a nuestros procesos: ponemos el foco en optimizar el consumo de recursos y promover el ecodiseño, la reutilización y el reciclaje para minimizar nuestro impacto y favorecer la reincorporación de materiales al ciclo productivo.

2.3.2. Políticas

Disponemos de varias políticas que establecen la base de aplicación de la economía circular en toda la Compañía:

- Política Ambiental
- Política de Gestión Energética
- Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro

De estas políticas emanan los siguientes **Principios para el impulso de la economía circular**:

- Fomentar el desarrollo de un marco normativo propicio para la economía circular.
- Reducir la generación de residuos y fomentar la reutilización y el reciclaje.
- Garantizar un tratamiento adecuado con controles a nuestra cadena de suministro.
- Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios con menor consumo de materias primas, información ambiental durante la compra y alternativas distintas a la disposición para sus dispositivos usados.
- Promover con los fabricantes el mejor ecodiseño.

2.3.3. Riesgos y oportunidades

La sobreexplotación de los recursos trae consigo **riesgos** de suministro que afectan a la disponibilidad de productos y servicios. Un ejemplo reciente de este riesgo es la reducción en la disponibilidad de microchips provocada por el COVID-19. De hecho, según el Foro Económico Mundial, la crisis de recursos naturales es considerada como un riesgo de alto impacto y probabilidad que sólo podrá revertirse con una economía más circular.

Actualmente, el 45% de las emisiones mundiales provienen de la fabricación y uso de productos mientras que un 90% de la pérdida de biodiversidad y del estrés hídrico se deben a la **extracción y tratamiento de recursos naturales,** por lo que una gestión más eficiente y circular puede reducir sustancialmente estos impactos.

Esto es especialmente relevante en el uso de equipos electrónicos, ya que cada año se producen 54 millones de toneladas de residuos a nivel mundial, de los cuales apenas el 17,4% se recupera y recicla. La fabricación de estos productos con criterios de ecodiseño, la reutilización



o el reciclaje, contribuyen a reducir el riesgo de agotamiento de recursos y de continuidad de nuestra cadena de suministro (componentes, materias primas críticas, etcétera) así como a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Por otro lado, la economía circular conlleva importantes **oportunidades** favorecidas por la digitalización, ya que es necesaria una sociedad hiperconectada para lograrla.

Además de influir en la circularidad de nuestras operaciones también podemos favorecer la de otros sectores económicos gracias a soluciones como la Inteligencia Artificial (IA), el *blockchain* o el *Internet of Things* (IoT), representando una gran oportunidad de negocio para Telefónica.

Por ejemplo, el uso de tecnologías digitales en la agricultura (*smart agro*) ayuda a optimizar el consumo de agua, fertilizantes o fitosanitarios. Otro caso es la optimización de los procesos y consumos en la industria 4.0.



Más información en el capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

Otra oportunidad es el beneficio económico que surge de la reutilización y el reciclaje. La reutilización y reacondicionamiento de equipamiento de casa del cliente permite evitar la adquisición de equipos nuevos. Además, la venta de residuos (principalmente cable procedente de la transformación de red de cobre a fibra) o equipos reacondicionados, nos proporciona ingresos adicionales.

2.3.4. Estrategia y compromisos

La economía circular nos permite seguir creciendo de forma sostenible, hacer más, pero utilizando menos recursos, a la vez que evitamos o reducimos nuestras emisiones indirectas de carbono, asociadas a la fabricación de nuevo equipamiento.

Nos comprometemos a integrar los criterios de economía circular de forma transversal en tres niveles: **ecoeficiencia interna, proveedores y clientes.**

Estrategia economía circular

Mayor circularidad a través de la digitalización





> Ecoeficiencia interna

Reducimos el impacto de nuestros servicios y operaciones sobre el medioambiente gracias a medidas de eficiencia como un mantenimiento preventivo de la infraestructura, la sustitución de equipos por otros de bajo consumo o la reutilización de estos a nivel interno. Esto nos permite optimizar nuestro consumo de agua, papel y energía, este último, a través de un Programa de Eficiencia Energética.



Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Teniendo en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular para prevenir la generación de residuos en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor, apostamos por el **ecodiseño,** la compra con criterios circulares y la reutilización, principalmente de equipos electrónicos, ya que el mejor residuo es aquel que no se produce. Todo ello nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos a la vez que logramos reducir nuestra huella sobre el entorno y cumplir con la normativa legal aplicable.

Nos marcamos como objetivo principal conseguir ser una compañía **Residuo Cero en 2030**: esto implica aumentar la reparación, reutilización y el reciclaje, garantizando que nuestros residuos no se incineran o terminan en un vertedero, sino que se transforman en materias primas que son reintroducidas en la cadena de valor. Todo ello con la ayuda de la plataforma digital GReTel para la gestión de residuos de Telefónica.

> Proveedores

Integramos la filosofía de la economía circular en nuestra relación con proveedores, aliados esenciales para una transición hacia una economía circular. Trabajamos conjuntamente para introducir medidas de ecodiseño en los productos, establecemos progresivamente **requisitos de circularidad** en la adquisición de equipamiento electrónico, incentivamos la eliminación de los plásticos de un solo uso y optamos por nuevos modelos basados en la digitalización y desmaterialización junto a nuestra cadena de suministro como, por ejemplo, contratar productos como servicios.

> Clientes

Apoyamos y sensibilizamos a nuestros clientes ofreciéndoles diferentes iniciativas para reducir su huella en el planeta como el sello **Eco Smart** (ver capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart), servicios de reparación, programas de recompra de terminales, ofertas de productos reacondicionados (que facilitan el retorno y reúso de dispositivos) y el sello **Eco Rating**, que evalúa el grado de sostenibilidad ambiental de los móviles en todo su ciclo de vida incluyendo el uso de materias primas o su facilidad para el reciclaje. Esta información sirve para **fomentar la innovación** y motivar a nuestros proveedores a que reduzcan el impacto ambiental de sus procesos de fabricación.

Objetivos

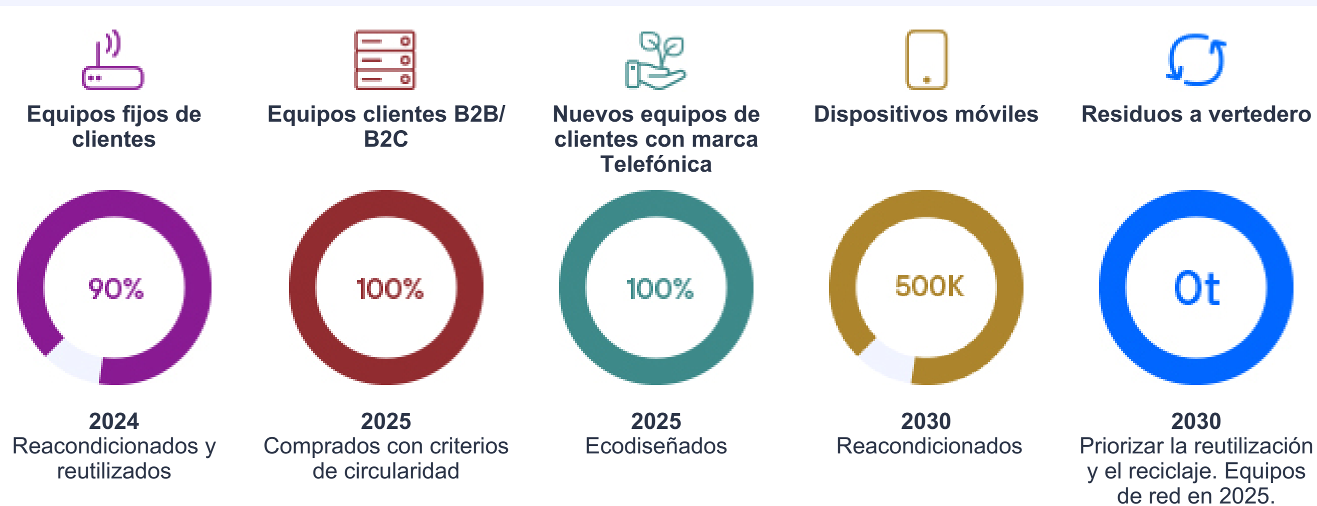
Para alcanzar cero residuos en 2030, hemos establecido los siguientes objetivos:

- Reacondicionar y reutilizar el 90% de los equipos fijos (*routers* y decodificadores) recogidos de clientes, en 2024.
- Introducir criterios de circularidad en todas las compras de equipos electrónicos de cliente en 2025.
- Introducir criterios de ecodiseño en todos los nuevos equipos de cliente bajo marca Telefónica, en 2025.
- Cero residuos a vertedero en 2030, mediante la reutilización y el reciclaje. Cero residuos de equipos de red a vertedero en 2025.
- Reacondicionar 500.000 móviles al año en 2030 gracias a distintos programas.



Objetivos de Economía Circular

Avanzamos hacia una compañía Cero Residuos



2.3.5. Progreso en 2021

2.3.5.1. Ecoeficiencia interna

GRI 103, 301-2, 301-3

> Equipos electrónicos

Prolongamos la vida útil de los equipos reutilizándolos siempre que es posible y si no pueden reutilizarse, la mejor opción es su reciclaje ya que cada equipo contiene **metales preciosos** como el oro, el cobre o el níquel, que pueden ser utilizados como recursos en un producto nuevo. Por ello, del total de equipos electrónicos recogidos en 2021 en nuestras operaciones y de nuestros clientes, un 84% se destinaron a reciclaje, 16% se reutilizaron y cerca del 0,1% se incineraron o destinaron a vertedero.

Gracias a la devolución y reacondicionamiento de equipos de clientes y a la reutilización interna de equipos de operaciones y oficinas, hemos conseguido darles nueva vida a cerca de 4,7 millones de dispositivos, un 19 % más respecto a 2020. Con la reutilización evitamos la fabricación de nuevos productos y, por tanto, la emisión de 381.569 toneladas de CO_2 gracias a esta iniciativa.

Durante el proceso de transformación de la red, muchos equipos son reutilizados dentro de la propia red de Telefónica fomentando así la economía circular en los procesos de desmantelamiento. Para impulsar esta reutilización, Telefónica cuenta con el proyecto MAIA que facilita y promueve la reutilización interna con la ayuda de una plataforma digital que permite a cada operadora visualizar los equipos disponibles y conectar con otras operadoras del grupo para fomentar su reúso. Cuando la **reutilización interna** no es posible, la plataforma permite a las operadoras conectar con *partners* tecnológicos para facilitar la venta de estos equipos y así extender su vida útil.



Caso de éxito: Desmantelamiento de la red móvil en Telefónica México

El desmantelamiento gradual de la red móvil en Telefónica México se realiza bajo un enfoque de economía circular permitiendo la reutilización interna de los equipos dados de baja, primeramente, dentro de la propia red de Telefónica México y si esto no es posible, los equipos retirados son reutilizados en otra operadora de Telefónica Hispam. Gracias a esta iniciativa, Telefónica ha conseguido reutilizar con éxito más del 30% de los equipos desmantelados hasta la fecha.

> Residuos como recursos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

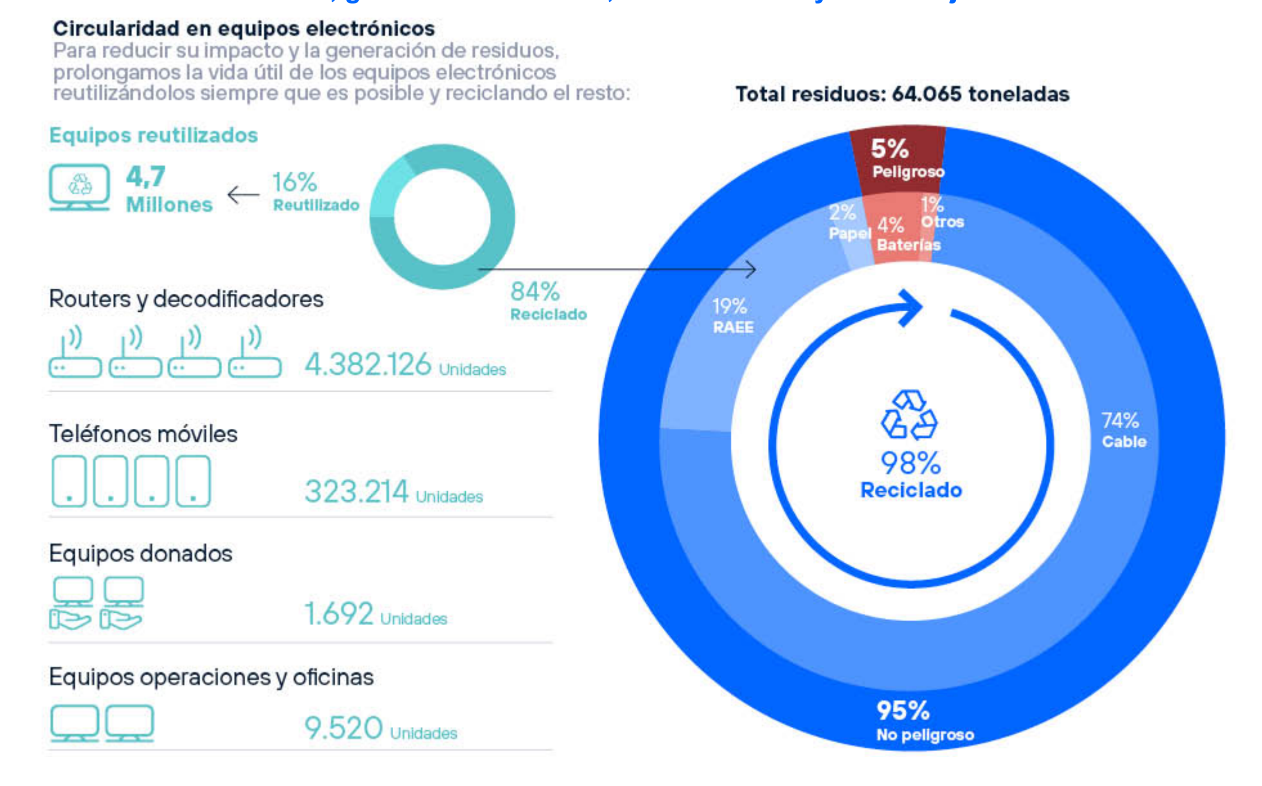
Cuando la reutilización no es una opción, el reciclaje es la mejor **alternativa** para el tratamiento de los residuos. El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal generadora de residuos, pero también lo son las actividades administrativas que realizamos en nuestras oficinas y, en menor medida, las actividades comerciales con nuestros clientes. Así, en 2021 generamos 64.065 toneladas de residuos y logramos destinar a reciclaje el 98% de estos.

Cerca del 91% de los residuos que generamos proceden del proceso de transformación de nuestra red, cuando migramos del cable de cobre a la fibra óptica. En 2021 este proceso de transformación se ha acelerado gracias al Plan Granada de cierre de centrales en España, al Proyecto Vivo María do Carmo en Brasil y a diversos proyectos de transformación en Hispam. Todo ello, junto con el apagado 3G en algunas de nuestras operadoras, ha supuesto un incremento de los residuos reportados en



un 37 % en el último año. Impulsamos la **economía circular** dando valor a los materiales que retiramos del proceso de transformación para que sean introducidos de nuevo en el modelo productivo mediante el reciclaje. Esta valorización permite generar ingresos que incrementan año a año a medida que evoluciona la transformación de la red.

Cero residuos en 2030, gracias al ecodiseño, la reutilización y el reciclaje



Los residuos que generamos son gestionados fuera de nuestras instalaciones por empresas colaboradoras especializadas en darles el mejor tratamiento posible conforme a las capacidades técnicas disponibles, la normativa ambiental vigente y los requisitos contractuales establecidos.

Cada vez que se produce una retirada de residuos, el personal responsable vela para que toda la información sea incorporada en la plataforma de gestión de residuos de Telefónica **(GReTel),** permitiendo obtener y analizar datos en tiempo real del origen y destino de los residuos producidos por la Compañía. Gracias a este sistema, los responsables pueden conocer el volumen de residuos retirados, elaborar informes, analizar la información y conservar todas las evidencias documentales que aseguren el correcto cumplimiento de la **regulación ambiental** en cada país donde Telefónica opera, ayudando así en la toma de decisiones de cara a la promoción de una economía circular en la gestión de residuos.

Cero Residuos en 2030: objetivos e indicadores

Objetivo	Indicador	2021
>97% residuos reciclados	% residuos reciclados	98 %
90% equipos fijos de clientes (routers, decodificadores...) reacondicionados en 2024	% equipos fijos de cliente reacondicionados	84 %
Reacondicionar 500.000 móviles al año en 2030 gracias a distintos programas	Nº de teléfonos móviles de clientes reutilizados	323.214
Equipos clientes B2B/ B2C comprados con criterios de circularidad	% de procesos de compra de equipos B2B/B2C que incorporan criterios de circularidad	Primer ejercicio piloto: Compra de *routers* y *switches* B2B en Telefónica España
100% de nuevos equipos de clientes con marca telefónica ecodiseñados en 2025	% de nuevos equipos con marca Telefónica ecodiseñados	Primer ejercicio piloto: Análisis Ciclo de Vida (ACV) sobre el nuevo modelo de router 5G



Residuos de Telefónica	Residuos No Peligrosos			Residuos Peligrosos			Total		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Total residuos generados (t) (excluye reúso al no considerarse residuo por no finalizar su vida útil).	38.888	42.040	60.797	2.829	4.872	3.268	41.717	46.912	64.065
Residuos no destinados a eliminación (t) (incluye reciclaje, reúso y otros tratamientos). GRI 306-4	40.350	43.628	62.474	2.716	4.811	3.201	43.066	48.439	65.674
Residuos destinados a eliminación (t) (incluye valorización energética, incineración y vertido). GRI 306-5	471	324	571	113	61	67	584	386	638
Tratamientos priorizados según los principios de jerarquía de residuos									
Equipos reutilizados (t)	1.933	1.913	2.248	n/a	n/a	n/a	1.933	1.913	2.248
Residuos reciclados (t)	38.352	41.213	60.036	2.698	4.758	2.520	41.051	45.972	62.556
Residuos valorizados energéticamente (t)	31	1	17	3	17	21	34	18	38
Otros tratamientos[1] (t)	65	502	191	18	53	681	83	554	871
Residuos vertedero e incineración (t)	440	323	554	110	45	47	550	368	600

Nota:
[1] Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.

> Agua

GRI 303-4, 303-5

Nuestro consumo de agua se debe principalmente al uso sanitario y, en menor medida, a su uso en climatización. Tomamos medidas específicas para mejorar la eficiencia en su uso, especialmente en aquellos lugares donde el **estrés hídrico** es mayor y de acuerdo con las limitaciones y regulaciones locales.

Durante el año 2021, nuestro consumo global ha sido de 2.735 ML (2,7 Hm³), siendo 765 ML en zonas de alto estrés hídrico, lo que supone un 28 % sobre el total.

Dentro del conjunto de medidas que establece cada país en función de sus características ambientales se encuentran las **medidas** para la reducción del consumo de agua en países con alto estrés hídrico, como son España, Chile y México. Gracias a ellas hemos reducido el consumo en todas las zonas un -2 % respecto al año anterior.

Como ejemplo de las medidas realizadas a nivel local para **reducir** el consumo de agua podemos encontrar los sistemas de tratamiento de agua en torres de refrigeración en Telefónica Chile; la puesta en marcha de la planta de tratamiento de aguas grises para reutilización y captación de aguas pluviales; la instalación de dispositivos ahorradores y llaves de suministro sanitario con sensores para limitar el consumo en las oficinas del edificio torre telefónica en Telefónica México, o el Plan de uso sostenible del agua realizado en nuestra sede en Madrid, el cual permite reducir el consumo de agua mediante el uso de agua de lluvia en los jardines y otros sistemas de ahorro en el saneamiento.

Consumo de agua en todas las zonas (ML)

2019	2020	2021
3.268	2.785	2.735

Consumo de agua en zonas con alto estrés hídrico (ML)

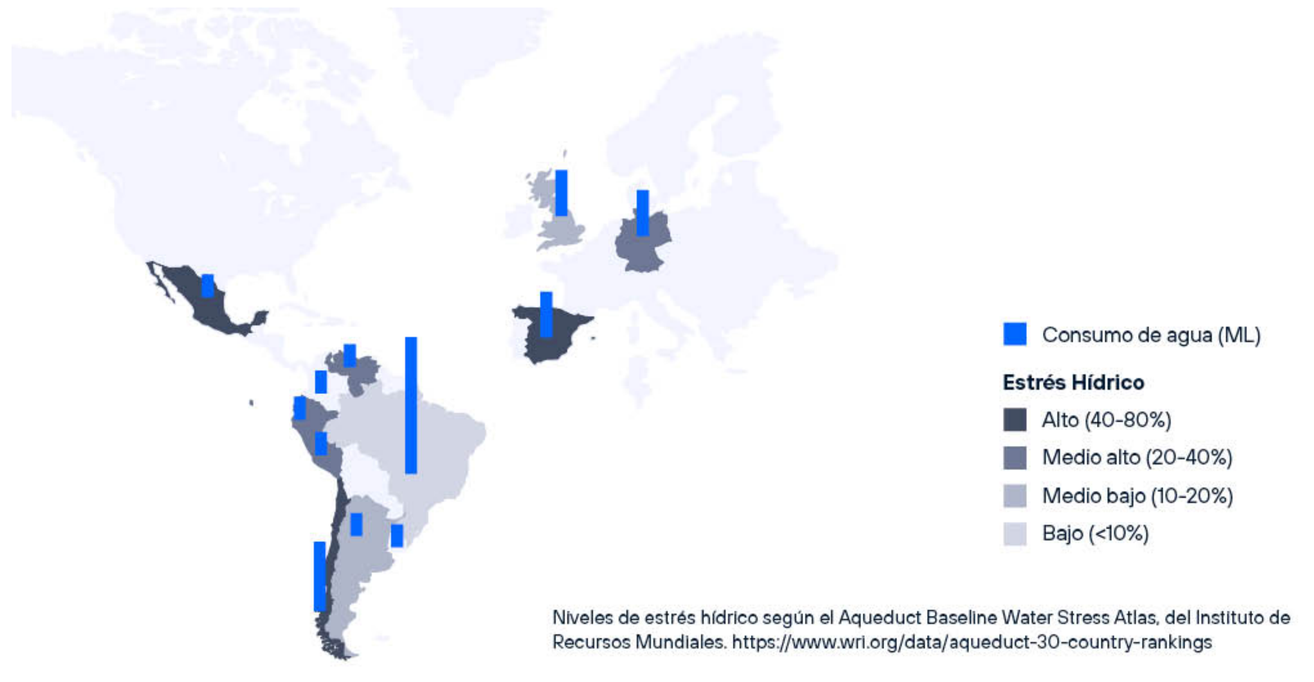
Consumo de agua en países con alto estrés hídrico según el *Aqueduct Baseline Water Stress Atlas,* del Instituto de Recursos Mundiales (España, Chile y México)

2019	2020	2021
806	750	765



Consumo de agua de Telefónica vs. estrés hídrico

Tomamos medidas específicas para tener un consumo más eficiente, especialmente en aquellos lugares con mayor estrés hídrico



> Papel

El 95% del papel que consumimos el año pasado en nuestras oficinas era de origen reciclado o certificado (FSC por Forest Stewardship Council o PEFC, por Programme of the Endorsement of Forest Certification schemes). Además, 110 millones de clientes eligieron la **factura sin papel,** por lo que generamos más de 783 millones de facturas electrónicas que evitaron el consumo de 3.916 toneladas de papel y la tala de cerca de 66.576 árboles.

2.3.5.2. Proveedores

GRI 308-2

> Ecodiseño e innovación

El ecodiseño nos ayuda a reducir el uso de materias primas en la fabricación, el consumo energético del producto y las emisiones. Los principales proyectos que llevamos a cabo en colaboración con nuestros proveedores son los siguientes:

- Nuestro *Router* Smart Wifi pesa un 40% menos que el convencional debido a que emplea menos plásticos, metales y otros componentes. De esta forma reducimos las **emisiones** asociadas a la extracción de materiales y al uso (Alcance 3), ya que es más eficiente: consume un 30% menos de energía.

- Con la *Half SIM Card* hemos disminuido a la mitad el plástico empleado en la fabricación de tarjetas. Esto supone una mejora en la **eficiencia** del proceso logístico al reducir el volumen de los contenedores utilizados para su transporte y almacenamiento. En 2021 evitamos la fabricación y consumo de 190 toneladas de plástico, lo que supone un ahorro de 648 toneladas de CO_2. El formato ya se ha implementado en nueve de nuestras operaciones, consolidándose como el principal del Grupo.

- Análisis Ciclo de Vida Router 5G: gracias a la colaboración de la sociedad pública de gestión ambiental del gobierno vasco IHOBE, hemos realizado un estudio de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) sobre el nuevo modelo de *router* 5G tomando como referencia los criterios establecidos en las normas UNE-EN ISO 14040:2006 y UNE-EN ISO 14044:2006. El estudio permite conocer aquellos elementos del dispositivo que tienen un mayor impacto medioambiental a fin de establecer medidas para **reducir** este impacto desde el diseño. Los criterios identificados en este estudio sentarán las bases para la incorporación de criterios de ecodiseño en otros dispositivos diseñados por la Compañía. De manera complementaria, actualmente estamos trabajando en un estudio de reparabilidad, reciclabilidad y durabilidad del dispositivo a fin de integrar aún más la economía circular desde su diseño.

> Compra con criterios circulares

Desde 2021 incorporamos progresivamente criterios circulares en la adquisición de equipos electrónicos, tomando como referencia los criterios establecidos en la recomendación ITU-T L.1023 sobre evaluación de circularidad, que permite valorar el **ecodiseño,** la **reparabilidad, reciclabilidad, durabilidad** y la **capacidad de actualización** de cada equipo electrónico



adquirido. Actualmente se aplican estos criterios en el proceso de compra de *routers* y *switches* B2B, consiguiendo evaluar 42 productos con esta metodología. Nuestro objetivo es que el 100% de los procesos de compra de equipos electrónicos de clientes B2B/B2C de todo el grupo incluyan estos criterios de circularidad en 2025.

Adicionalmente, para impulsar las compras ecoeficientes en nuestra Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, contamos con criterios ambientales y de economía circular, como, por ejemplo, la necesaria incorporación de medidas preventivas y de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) a la hora de proveer productos o servicios a Telefónica. Un ejemplo de ello es la inclusión de criterios de eliminación de plásticos de un solo uso en el *packaging* de productos y servicios suministrados a Telefónica UK Ltd.

Impulsamos la **reducción de emisiones** GEI de nuestros proveedores y trabajamos con ellos en este reto.


Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático

2.3.5.3. Clientes

Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre el que deseamos hacer énfasis es el desarrollo de un modelo de consumo y producción sostenibles. Por ello elaboramos nuevos productos e iniciativas con las que nuestros clientes pueden actuar para reducir su impacto ambiental y sumarse al reto de la economía circular:

- Con nuestras políticas de alargar la vida útil de los equipos de comunicaciones a través de la reutilización, ofrecemos a nuestros clientes opciones de **recompra y reacondicionamiento de teléfonos móviles** para darles una segunda vida, permitiéndoles con esta acción reducir el consumo de recursos y energía al evitar la fabricación de otros dispositivos nuevos. Con esta iniciativa, en 2021 hemos recogido 323.214 móviles en desuso aportados por nuestros clientes.
- A través de nuestra empresa Zeleris, nuestros clientes en España pueden solicitar la reparación de sus equipos gracias a su **servicio integral de reparación de equipos electrónicos** en garantía y fuera de garantía para particulares y empresas.
- **Eco Rating:** en 2021 hemos lanzado una nueva metodología Eco Rating en colaboración con cuatro grandes empresas de telecomunicaciones con el objetivo de ayudar a los clientes a tomar decisiones más informadas y sostenibles, promover que los **proveedores** reduzcan el impacto medioambiental de sus dispositivos y alinear a toda la industria de las telecomunicaciones en la mejora de la transparencia y la reducción del impacto medioambiental. Todo ello ha permitido la expansión del uso del sello en 24 países europeos y la evaluación de más de 160 modelos de teléfonos móviles en colaboración con 15 fabricantes de teléfonos. En cuanto a Telefónica, el nuevo sello se ha implantado en España, Reino Unido, Alemania y Brasil.



- Los servicios **Eco Smart**, por su relevancia para la gestión de la Compañía, cuentan con un capítulo específico.


Ir al capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

VMED O2 REINO UNIDO

El detalle de indicadores de residuos de VMED O2 Reino Unido de junio a diciembre de 2021 se muestra a continuación:

	O2 Reino Unido (operación móvil)	Virgin Media Reino Unido (operación fija)
Total residuos producidos (t)	276	2.764
Total residuos reciclados (t)	276	2.625



HITOS

→ **Avanzamos en ecodiseño e integramos criterios circulares en la adquisición de equipos electrónicos.**

→ **Gracias a medidas de ecoeficiencia, hemos reducido nuestro consumo de agua en un -2 % y reciclado el 98% de nuestros residuos.**

→ **Apostamos por la reutilización: reparamos y reutilizamos 4,7 millones de equipos, valor que ha incrementado un 19 % respecto a 2020.**

→ **Hemos implementado el nuevo sello Eco Rating en España, Reino Unido, Alemania y Brasil.**



2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

PUNTOS CLAVE

 **La digitalización es clave para descarbonizar otros sectores de la economía, mejorando su eficiencia y competitividad.**

 **En 2021 evitamos 8,7 millones de toneladas de CO_2 en nuestros clientes, equivalentes al carbono absorbido por 143 millones de árboles.**

 **Lanzamos el sello Eco Smart, validado por AENOR, para impulsar que nuestros clientes avancen en sus retos ambientales.**

2.4.1. Visión

Después de dos años de pandemia, cada vez somos más conscientes de la fragilidad de nuestra sociedad ante amenazas de carácter global como el cambio climático. Y de cómo nuestro modelo socioeconómico actual, basado en un **sistema lineal de producción y consumo,** genera grandes **problemas ambientales:** el agotamiento de recursos naturales, la generación de residuos, así como emisiones de gases de efecto invernadero, contaminación, etcétera. La solución pasa por cambiar de paradigma hacia un modelo circular y descarbonizado.

La **tecnología** es crucial para **lograr una transición hacia una sociedad verde.** Por ejemplo, los activos inteligentes basados en IoT permiten un mejor mantenimiento predictivo y alargar la vida útil de los equipos, *blockchain* puede asegurar la trazabilidad y transparencia en las cadenas de suministro, o las impresoras 3D facilitan la reparación creando piezas de repuesto.

Por todo ello, entidades como el World Economic Forum (WEF) o la iniciativa Exponential Roadmap indican que las tecnologías digitales pueden ayudar a reducir las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero entre un 15% y un 35% en los próximos 10 años.

En Telefónica potenciamos el desarrollo de este tipo de soluciones para ayudar a nuestros clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles.

En Telefónica ambicionamos un mundo donde la tecnología contribuya a proteger el planeta.

2.4.2. Riesgos y oportunidades

Los esfuerzos globales de gobiernos y empresas de limitar el aumento de la temperatura media global a 1,5ºC se traducen en una necesidad de transformación de la sociedad y la economía hacia **un modelo bajo en emisiones, circular y respetuoso con el planeta.** Esta necesidad se prevé que derive en un aumento de demanda de soluciones tecnológicas por parte de nuestros clientes para lograr la transición de sus negocios hacia modelos productivos más sostenibles. Lo que supone que Telefónica tenga un gran potencial de aumentar sus ingresos gracias a un incremento en la venta de sus actuales soluciones Eco Smart y mediante desarrollo de nuevas aplicaciones tecnológicas para estos retos.

2.4.3. Estrategia y compromisos

Impulsamos la digitalización y la conectividad como herramientas clave para ayudar a nuestros clientes a afrontar sus retos ambientales.

- Trabajamos en el **desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas** para ayudar a nuestros clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles. Muchos de los servicios que ofrecemos les permiten optimizar el consumo de recursos como la energía y el agua; facilitan el trabajo en remoto; mejoran la planificación del tráfico y la calidad del aire en ciudades y fomentan la economía circular.
- Identificamos los **beneficios ambientales que nuestro porfolio** de productos y servicios genera en el cliente a través del Sello Eco Smart. De esta forma las compañías integran de una forma sencilla que la transformación digital y verde vayan de la mano.
- Ofrecemos más información al **cliente residencial** para aportarle criterios ambientales de cara a la toma de decisiones de compra. Lo hacemos, por ejemplo, con iniciativas como el sello **Eco Rating.** Más información en el Capítulo 2.3. Economía Circular.



Ir al capítulo 2.3. Economía circular



> Productos y servicios Eco Smart B2B

Nuestra estrategia de negocio apuesta por la revolución digital y, por eso, desarrollamos servicios basados en la conectividad, *Internet of Things* (IoT), *cloud*, *big data* o 5G. La mayoría de ellos son lo que denominamos soluciones Eco Smart, ya que favorecen la transformación digital de nuestros clientes.

Además, generan beneficios ambientales relevantes en su proceso productivo o actividad diaria, permitiendo a nuestros clientes desarrollar su negocio de una forma más eficiente y sostenible.

Por ejemplo, los **servicios de IoT** permiten hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua; con ***big data*** estamos ayudando a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con **servicios basados en drones y conectividad,** podemos mejorar la respuesta ante incendios.

Telefónica ha creado el sello Eco Smart para identificar cuáles son los beneficios ambientales que generan nuestros P&S tras su implantación. De esta manera ayudamos a nuestros clientes a incorporar **criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra,** para que puedan contribuir en la transición hacia una sociedad más sostenible.

Los beneficios ambientales que generan nuestros servicios representados en el sello han sido verificados externamente por AENOR**.**



Telefónica Tech, nuestra unidad responsable de desarrollar servicios *cloud*, de ciberseguridad e IoT y *big data,* muchos de ellos dentro del esquema Eco Smart, tiene el objetivo de ayudar a nuestros clientes B2B en su evolución hacia un mundo más digital y sostenible.

Conectividad

Apostamos por la **digitalización como herramienta para proteger el planeta**. Nuestras redes son la base de la conectividad y el resto soluciones digitales que ofrecemos a nuestros clientes. Por eso, nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en transformarlas para incrementar su capacidad de forma eficiente. Esto nos permite ofrecer los mejores servicios con el menor impacto ambiental.

En esta transformación apostamos por la fibra óptica en sustitución del cobre, una evolución encaminada a mejorar tecnológicamente las capacidades de nuestros clientes consumiendo además un 85% menos de energía.

Con esa misma visión, estamos ejecutando la transformación del núcleo de la red de comunicaciones haciéndola más sostenible a través de dos herramientas clave: el consumo de energía renovable y la eficiencia energética.

Gracias a ello, **podemos ofrecer una de las redes más sostenibles del sector,** como base para la expansión de la economía digital, potenciando sus beneficios en el medioambiente y ayudando a la transición a una sociedad descarbonizada.

Teniendo como base esta conectividad, ofrecemos soluciones digitales como banda ancha, fibra, soluciones de ***Digital Work Place*, *cloud*, IoT y *big data.***

Conectividad 5G

Apostamos por el 5G como la conectividad del futuro y en la actualidad, hemos encendido esta tecnología en nuestros mercados europeos y en Brasil. Gracias a un estudio de campo desarrollado con diferentes proveedores, hemos podido medir que el 5G resulta hasta un 90% más eficiente que el 4G, en términos de consumo de energía por unidad de tráfico (W/Mbps).

Se prevé que el 5G supondrá una disrupción tecnológica sin precedentes en diferentes sectores económicos y en la sociedad en la próxima década. **En Telefónica ya comercializamos soluciones 5G para grandes empresas y administraciones**. Los primeros casos de uso que ofrecemos basados en esta tecnología son la incorporación de robots a la industria para mejorar procesos y operaciones; la asistencia remota para supervisión, montaje u operación sobre activos con la atención de personal experto en remoto y la utilización de drones para tareas de inspecciones en activos críticos y remotos, control de stocks, supervisión y control de espacios y asistencia rápida, etcétera.

Estos casos de uso ahorran desplazamientos, mejoran los mantenimientos predictivos, hacen más eficientes los procesos productivos y por lo tanto generan beneficios ambientales relevantes en nuestros clientes.

Digital Workplace

Las soluciones de productividad y colaboración permiten que las personas, dentro y fuera de la organización (clientes, proveedores...) puedan conectarse y trabajar en remoto y de manera flexible. Por lo tanto, son soluciones



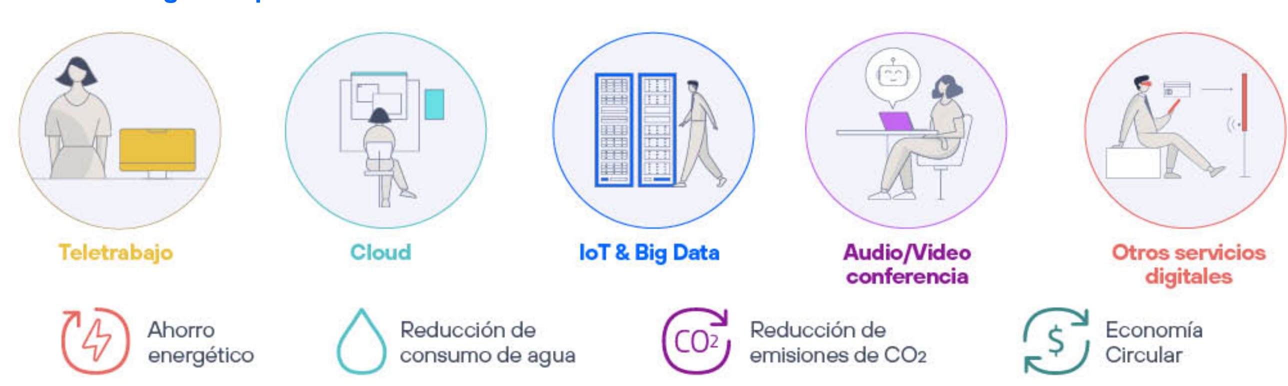
que generan **importantes beneficios ambientales** al reducir desplazamientos y disminuir el consumo de combustibles y la climatización de oficinas. Todo ello se traduce en menos emisiones de CO_2, y al descongestionar las carreteras, ayuda a reducir la contaminación atmosférica en ciudades.

Cloud

Cada día más, las empresas confían en la nube para llevar a cabo un sinfín de procesos que las hacen más ágiles, flexibles y eficientes. El *Cloud* les permite integrar de forma segura todas sus redes y servicios en la nube, les ofrece acceso instantáneo a información crítica, un mayor control de su negocio e incrementa la colaboración de sus empleados.

Nuestro compromiso es ofrecer a las empresas las soluciones que mejor se adapten a sus necesidades. Por eso tenemos una completa cartera de servicios globales, mejorada con acuerdos mundiales con los principales *hyperscalers*, incluyendo AWS, Google y Microsoft Azure, lo que nos permite ofrecer el servicio que cada empresa necesita, donde lo necesita.

Soluciones digitales para retos medioambientales



Medición inteligente
e-Health
Fábricas inteligentes
Gestión inteligente del ciclo del agua
Gestión de residuos inteligente
Nuevas formas de trabajo
Energía inteligente
Tráfico inteligente
Alumbrado urbano inteligente
Gestión de flotas
Protección contra incendios
Parking inteligente
Agricultura/ Ganadería inteligente
Riego inteligente



Nuestros servicios en la nube utilizan servidores alojados en *data centres* que cumplen con elevados estándares de eficiencia energética. El PUE (*Power Usage Effectiveness*) medio de los principales *data centres* en 2021 fue de 1,72.

Por ello la migración de las empresas a la nube se traduce en una importante reducción de las emisiones de carbono en el ámbito de las tecnologías de la información, favorece una mayor circularidad, y fomenta productos y servicios más sostenibles. Permite hacer más con menos, lo que conduce a un **mundo más sostenible**.

IoT, *big data*, inteligencia artificial y *blockchain*

Tecnologías como el IoT, el *big data,* la inteligencia artificial y el *blockchain* son claves para la reactivación económica de las empresas y organismos. Además, tienen un impacto muy relevante en otros aspectos de la vida cotidiana, permitiendo una transformación de la sociedad hacia un modelo más sostenible.

Al combinar el IoT con *big data* o inteligencia artificial, las posibilidades son infinitas. Todos los objetos y equipos conectados van emitiendo datos en tiempo real y, al cruzarlos con datos de nuestros clientes junto con otras fuentes externas, la información procesada y analizada permite generar mayor eficiencia en los procesos productivos, ahorrar consumo de materias primas, reducir mermas o incluso permite alargar la vida útil de los equipos. Todo ello se materializa en servicios como:

- **Medidores inteligentes** para nuestros clientes, como el caso de España y Reino Unido, donde Telefónica gestiona millones de contadores conectados de luz, agua y gas.
- **Soluciones para ciudades inteligentes**, basadas en la optimización de la iluminación, el uso de plazas de aparcamiento o la gestión y recogida de residuos.
- **Soluciones de eficiencia energética,** telemetría y telegestión de los consumos energéticos de oficinas, fábricas o de edificios de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.
- **Soluciones de gestión agraria** como Smart Agro que permite la innovación, digitalización y análisis de datos de cultivos como el café y el algodón con el fin de optimizar el uso de recursos.
- **Soluciones de *eHealth*** para facilitar la asistencia médica en remoto con dispositivos y aplicaciones móviles que permiten controlar las constantes de los pacientes y evitar desplazamientos innecesarios a centros médicos, así como detección temprana de dificultades que podrían evitar ingresos hospitalarios.
- **Soluciones para el sector del transporte** que optimizan la planificación de infraestructuras y sistemas de transporte a través de un mayor conocimiento de viajeros, horarios y rutas para adecuarlas a las necesidades reales de los viajeros con el máximo control presupuestario y la minimización del impacto ambiental.
- **Soluciones de movilidad** como son nuestras soluciones de gestión de flotas o *asset tracking.*
- **Soluciones para el *retail*** con las que nuestros clientes mejoran la experiencia, entienden con mayor detalle su negocio y lo gestionan de manera más eficiente en todos los sentidos (por ejemplo, gestión de stock, mejoras del *layout* de tienda, etcétera).
- **Soluciones para Industria 4.0**, en las que las redes privadas (5G o LTE) y las soluciones asociadas (por ejemplo, AGV, drones, mantenimiento predictivo, control de activos, seguridad para los operarios, etcétera) llevan las industrias de manufacturas, la minería y la gestión de puertos y aeropuertos a un nuevo nivel de operación, flexibilidad, productividad y eficiencia.

Además, la inclusión de las capacidades tecnológicas de ***blockchain*** en muchos de los casos de uso mencionados, les dota de mejoras en trazabilidad, transparencia y seguridad, habilitando formas más rápidas y eficientes de hacer las cosas. Como ejemplos tenemos la aplicación a la gestión documental (por ejemplo, se elimina el uso de papel en gestión de albaranes, certificados oficiales, contratos, etcétera), mejoras en la logística con completa trazabilidad de alimentos o medicamentos, en cadenas de fabricación y suministro de todo tipo de bienes, etcétera, impulsando así la economía circular.

Por otra parte, también buscamos formas innovadoras de usar los datos para ayudar en el desarrollo de la sociedad. Telefónica ha implementado varios proyectos en esta materia:

- **Predicción y análisis de alta granularidad de la contaminación atmosférica en ciudades:** el uso de *big data* sobre datos de movilidad generados por la red móvil es un instrumento que muestra un gran potencial y complementariedad con los sensores que miden la calidad del aire o el tráfico. Con técnicas de inteligencia artificial permite predecir incluso los niveles de contaminación futuros. De esta forma se provee de herramientas a las autoridades para preparar planes de contingencia. Este proyecto se ha pilotado en ciudades como Madrid (España). En 2020, además, se diseñó una plataforma y una herramienta capaz de medir la contaminación en movilidad mediante una estación de medida portátil en vehículos, lo que permite un diagnóstico mucho más preciso, a nivel de calle, sobre cuáles son los focos de contaminación más problemáticos.
- **Uso de *big data*** para la reducción de emisiones en el sector ganadero: Telefónica y la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) colaboran en el proyecto Ganadería climáticamente inteligente en Ecuador. Su objetivo es proporcionar información y formación a pequeños y medianos ganaderos sobre la manera de mejorar la sostenibilidad de las explotaciones.

Objetivos

Nuestro objetivo es **evitar** la emisión de **12 millones de toneladas de CO_2** a nuestros clientes, a través de nuestros productos y servicios, de forma anual a partir de 2025.



Digitalización para descarbonizar la economía





2.4.4. Progreso en 2021

El pasado ejercicio continuamos con el despliegue del sello Eco Smart: AENOR verificó hasta el **52% de los servicios para grandes, medianas y pequeñas empresas en España**, confirmando así sus beneficios ambientales en los clientes, y lo extendimos a Vivo en Brasil.

Las emisiones evitadas en 2021 gracias a las eficiencias generadas por nuestros productos y servicios en clientes superaron los 8,7 millones de toneladas de CO_2. Esto equivale a plantar un bosque de 143 millones de árboles y demuestra la capacidad de las nuevas tecnologías para acelerar la transformación de la economía hacia un modelo más sostenible.

Emisiones evitadas en cliente por la digitalización



Esta cifra es inferior a la de 2020 debido a que los confinamientos en 2021 han sido menores y, por tanto, aunque el porcentaje de teletrabajo ha sido elevado, no lo ha sido tanto como en 2020.



HITOS

→ **Evitamos 8,7 millones de toneladas de CO_2, gracias a nuestros productos y servicios.**

→ **El 52% de los Servicios de Telefónica Empresas han sido verificados como Eco Smart.**



2.5. Taxonomía europea de actividades sostenibles

PUNTOS CLAVE



El sector TIC es uno de los 6 incorporados en la taxonomía por su contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático.



Este primer año de elegibilidad taxonómica, las actividades de Telefónica se encuentran principalmente relacionadas con el efecto facilitador de las telecomunicaciones para descarbonizar otros sectores y con los data centers.



En línea con los requisitos normativos, durante el año 2022 la compañía trabajará en torno al ejercicio de alineamiento (cumplimiento de los criterios técnicos ambientales específicos de cada actividad).

2.5.1. Contexto normativo

En marzo de 2018, la Comisión Europea presentó el **Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible** como hoja de ruta para potenciar el papel de las finanzas en la consecución de los objetivos ambientales y sociales de la Unión Europea. Una de las acciones dentro de ese plan era la creación de una **Taxonomía Europea** que estableciera un lenguaje común y una definición clara de lo que es "sostenible". Dentro de todo este nuevo marco estratégico y regulatorio, en diciembre de 2019 la Comisión Europea presentó el **Pacto Verde de la Unión Europea** para fomentar que se hagan las inversiones necesarias para lograr una economía circular, competitiva y climáticamente neutra para 2050.

La **Taxonomía,** por el momento desarrollada solo en su variante ambiental, es un sistema de clasificación que identifica una lista de actividades económicas y establece una serie de requisitos que, en caso de cumplirse, servirían para calificar una actividad como sostenible. Por tanto, la taxonomía de la Unión Europea proporciona a las empresas, los inversores y los responsables políticos información más uniforme sobre las actividades económicas que contribuyen a lograr los objetivos ambientales. Por el momento se han definido dos objetivos: mitigación y adaptación al cambio climático.

Para que una actividad se considere como "ambientalmente sostenible" de acuerdo con la taxonomía de la UE, hay que distinguir en primer lugar entre la elegibilidad y el alineamiento. Una actividad se considera como elegible si está descrita en el Reglamento Delegado correspondiente, una actividad elegible se considerará alineada, cuando se haya evaluado si se cumplen los criterios técnicos de selección (vinculados a la contribución sustancial a alguno de los objetivos ambientales y a no causar perjuicio significativo), específicos para cada actividad, así como las garantías mínimas. Una vez justificado el cumplimiento de todos los criterios, se podrá considerar alineada y podrá ser adecuadamente etiquetada como actividad facilitadora o de transición, cuando aplique.

La regulación relativa a la taxonomía[(1)] establece una serie de **requisitos de reporte** para ciertas empresas. Respecto al ejercicio 2021, las empresas no financieras deben divulgar su **porcentaje de actividades elegibles sobre ingresos, inversiones en activos fijos y gastos operativos** (vinculados a actividades contempladas por la taxonomía por su potencial contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático). En cuanto al ejercicio 2022, tendrán además que analizar el cumplimiento de los criterios técnicos establecidos para poder reportar el **porcentaje de actividades alineadas**.

A la fecha de publicación del presente informe, está pendiente la publicación de otro **Reglamento Delegado** que incluya los criterios técnicos para los cuatro objetivos ambientales restantes (uso sostenible y la protección del agua y los recursos marinos; la transición hacia una economía circular; prevención y control de la contaminación, y protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas) y la actualización del Reglamento Delegado del clima.

En este contexto, se efectuará un seguimiento exhaustivo sobre los desarrollos normativos y directrices oficiales establecidas durante el ejercicio 2022.

[1] Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles; Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 (de clima); Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (de divulgación).



2.5.2. Alcance del reporte

En la aplicación de la Taxonomía Europea, Telefónica ha considerado la actividad de **Telefónica, S.A.** y todas las **sociedades** filiales que conforman el Grupo (sociedades consolidadas por integración global).

Para entender por qué Telefónica encuentra en la taxonomía un valor añadido en su entorno sectorial, se ha de tener en cuenta su **misión**:

- *Hacer un mundo más humano conectando la vida de las personas:* implica que se aspira a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, y a reducir la brecha digital por acceso, asequibilidad, accesibilidad o formación en competencias digitales. Además, a innovar para ofrecer productos y servicios que aporten valor y contribuyan a mejorar la vida de las personas, poniendo la tecnología a su servicio.

Y su **Estrategia de Sostenibilidad**:

Telefónica considera que su deber es aprovechar las capacidades de la conectividad y la digitalización, no solo para aportar valor a los clientes, sino también para ayudar a afrontar grandes retos como el cambio climático, la desigualdad, la empleabilidad o la desinformación. Y por tanto pretende:

- *Ayudar a la sociedad a prosperar:* promover el progreso económico y social basado en la digitalización, sin dejar a nadie atrás.
- ***Construir un futuro más verde***: aprovechar el poder de la digitalización para frenar el cambio climático.
- Ir más allá de lo que se espera de nosotros y asumir en todo momento nuestra responsabilidad para generar así confianza.

Desde el año 2010, Telefónica ha desarrollado su negocio basado en la **digitalización**, impulsando servicios como *cloud*, *Internet of Things* (IoT), *big data*, *e-Health*, etcétera. En esta línea, Telefónica ha creado dos grandes filiales, Telefónica Tech para desarrollar aún más estos servicios digitales y Telefónica Infra con el objetivo de poner en valor la infraestructura que Telefónica posee y que permite que se lleven a cabo todas las actividades digitales, no solo de Telefónica, sino del resto de sectores también. Los servicios digitales que ofrece Telefónica están enfocados a todos sus clientes (residenciales, corporativos, Administraciones Públicas, organismos gubernamentales y oficiales) y están destinados, no solo a una mayor facilidad del uso de las tecnologías para el cliente en su día a día, sino también a un beneficio medioambiental en el ahorro de emisiones que se produce cuando se utilizan estos servicios, empleando la infraestructura del Grupo.

2.5.3. Visión y alcance de la taxonomía

El **sector TIC** forma parte de la taxonomía por su potencial en la mitigación del cambio climático. Es un sector económico importante y en crecimiento, que representa el 3,9 % del valor añadido de la Unión Europea, el 2,5 % del empleo total, el 15,7 % del total de la inversión en I+D, y el 18,6 % y el 20,6 % del personal de I+D y de los investigadores de la Unión Europea, respectivamente. Las estimaciones actuales atribuyen a las TIC entre el 8-10% del consumo de electricidad europeo y hasta el 4% de sus emisiones de carbono(2).

Un informe de ETNO y BCG(3) cuantifica el potencial facilitador en una reducción potencial de emisiones de hasta el 15% como resultado de una completa digitalización (incluyendo ciudades, edificios, transporte, IoT en industria, aplicaciones *blockchain* y energía)[3]. Otros estudios como el *Exponential Road Map* también indican que las tecnologías digitales pueden llegar hasta un 35% adicional considerando además criterios indirectos como la modificación en los hábitos de consumo en los próximos años[4]. El elevado impacto de la digitalización en el futuro de la descarbonización del continente europeo justifica la inclusión del sector TIC entre las actividades de la taxonomía. El llamado **efecto '*greening by*' refleja que las tecnologías son indivisibles de las soluciones digitales** y que la transmisión de datos es necesaria para el funcionamiento de dichas soluciones.

Y es precisamente este efecto como actividad facilitadora para la descarbonización de la economía el que aparece reflejado entre las actividades de la taxonomía y, en concreto, del sector TIC. Las tecnologías de transmisión de datos como el 5G o el IoT son parte de las soluciones con potencial para reducir emisiones de gases de efecto invernadero.

Telefónica, como parte de su estrategia para construir un mundo más verde, viene fomentando desde hace varios años entre sus clientes el conocimiento de los beneficios ambientales de sus productos y servicios, por ejemplo, a través de la implementación del sello *Eco Smart*.



Para más información sobre Eco Smart, ver capítulo 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart.

[2] *COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT. IMPACT ASSESSMENT REPORT Accompanying the document Commission Delegated Regulation (EU) supplementing Regulation (EU) 2020/852 of the European Parliament and of the Council by establishing the technical screening criteria for determining the conditions under which an economic activity qualifies as contributing substantially to climate change mitigation or climate change adaptation and for determining whether that economic activity causes no significant harm to any of the other environmental objectives (Brussels, 4.6.2021).*
[3] Connectivity & Beyond How Telcos Can Accelerate a Digital Future for All. ETNO y Boston Consulting Group. Marzo 2021.
[4] Exponential roadmap. Scaling 36 solutions to halve emissions by 2030. Version 1.5.1 Enero 2020



2.5.4. Metodología y resultados

2.5.4.1. Entendimiento de requisitos derivados de la taxonomía

Según el artículo 8 del **Reglamento (UE) 2020/852** las empresas no financieras, a las cuales resulta de aplicación la Taxonomía Europea deben divulgar, considerando lo especificado en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, la siguiente información:

- Porcentaje de elegibilidad del volumen de negocios.
- Porcentaje de elegibilidad de las inversiones en activos fijos (CapEx).
- Porcentaje de elegibilidad de los gastos operativos (OpEx).
- Información explicativa que acompañe a estos tres indicadores.

A continuación, se describe el proceso realizado para el **cálculo de los tres indicadores**, cubriendo los aspectos clave relativos a la **política contable**, al **cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852** y a la **información de contexto** que permita un adecuado entendimiento de los resultados.

El **ejercicio realizado por Telefónica para el 2021** cubre los requisitos de elegibilidad de acuerdo con lo establecido en los reglamentos vigentes y teniendo en cuenta otras informaciones aportadas por la Comisión Europea. En el presente apartado se explican los criterios aplicados por Telefónica en la interpretación y aplicación del marco regulatorio actual. Este ejercicio deberá ser revisado para el reporte correspondiente al ejercicio 2022 que, previsiblemente, deberá cubrir los requisitos de alineamiento y tener en cuenta cualquier directriz adicional emitida por la Comisión Europea sobre lo establecido tanto en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgación como en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de clima.

2.5.4.2. Consideraciones generales

A partir de la **información consolidada del Grupo,** y basándose en los criterios corporativos de control de gestión relativos a ingresos, CapEx y OpEx, Telefónica ha identificado las partidas de estos indicadores que corresponden a actividades contempladas por la taxonomía.

Telefónica ha analizado la información correspondiente a las diferentes **operadoras** que contribuyen al consolidado del Grupo. Los ingresos del **resto de sociedades** no han sido considerados en la identificación de actividades elegibles debido a la naturaleza de dichas actividades (no contempladas por la taxonomía) y al peso relativo que suponen sobre el total de los indicadores. Esta información, por tanto, se contempla en los denominadores, para considerar la totalidad de ingresos, CapEx y OpEx del Grupo, pero no en los numeradores.

Las transacciones entre empresas del Grupo no se han considerado en los cálculos.

Durante todo el proceso, se han tenido en cuenta las consideraciones necesarias para **evitar la doble contabilidad**:

- Conciliación con la información contable, lo que garantiza la adecuada consideración de eliminaciones y ajustes realizados durante el proceso de consolidación.
- Uso de fuentes de información consistentes entre sí, lo que evita considerar una misma partida en dos indicadores distintos o dos veces dentro de un mismo indicador.
- Verificación de la integridad y precisión de los datos.

Tras el análisis realizado para cada uno de los tres indicadores, se han identificado las siguientes **actividades elegibles contempladas en la taxonomía**[5]:

- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático.
  - Actividad 8.1. Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas.
  - Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la adaptación al cambio climático.
  - Actividad 8.3 Actividades de programación y emisión de radio y televisión.
  - Actividad 13.3 Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical.

Por otro lado, y teniendo en cuenta la complejidad de la aplicación del marco normativo de reciente publicación y en continua evolución, Telefónica ha optado por reportar este primer año de aplicación un **rango entre el mínimo y el máximo potencial de elegibilidad** de sus actividades, aportando así la mayor transparencia sobre el análisis realizado. La diferencia entre ambas cifras corresponde a la actividad 8.2.

- El valor mínimo está considerando el desarrollo o uso de soluciones TIC, sin incluir las fases de transmisión de datos ni las tecnologías necesarias para llevar a cabo ese

[5] La actividades identificadas provienen de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.



proceso de transmisión. Este valor mínimo reflejará una visión reducida de la actividad 8.2.

- El valor máximo está incluyendo, además, la fase de transmisión de datos mediante el uso de tecnologías como el internet de las cosas (IoT) o el 5G. En este valor máximo, por tanto, tendremos información también del impacto que las tecnologías de telecomunicaciones tienen en el total de esta actividad.

Para cada indicador, se ha considerado un escenario donde el 0% de lo relacionado con nuestras redes es elegible y otro escenario donde el 100% de lo relacionado con el tráfico de datos de nuestras redes es elegible. Por tanto, los números que se reportan son un **rango entre el mínimo y el máximo potencial de la transmisión de datos**, entendiendo, en el segundo caso, la elegibilidad como el potencial de que una actividad esté alineada en el futuro. Es decir, cuanto más crezcan las soluciones digitales enfocadas a reducir emisiones, más tráfico de nuestras redes se dedicará a transmitir datos que permitan esa reducción de emisiones. El alineamiento reflejará qué parte del potencial de Telefónica se destina año a año a esas soluciones. Para un mayor detalle, consultar la descripción de cada uno de los indicadores.

Cabe destacar que el **reporte de elegibilidad** no considera la evaluación de los criterios técnicos de selección y, dado que las actividades 8.1 y 8.2 son actividades contempladas por la taxonomía como actividades de transición y facilitadoras respectivamente, esta elegibilidad deberá ser considerada como *eligible-to-be-transitional* y *eligible-to-be-enabling,* de acuerdo a las FAQs del 2 de febrero de 2022 sobre la interpretación de ciertos aspectos del Reglamento Delegado de divulgación. Será en el reporte correspondiente al ejercicio 2022 en el que Telefónica, de acuerdo a los requisitos normativos vigentes, deberá reportar el porcentaje de actividades alineadas, analizando el cumplimiento de dichos criterios técnicos de selección.

2.5.4.3. Porcentaje de elegibilidad del volumen de negocios

Este indicador muestra el peso relativo que representa el **volumen de negocios neto derivado de productos o servicios asociados con actividades económicas** contempladas por la taxonomía sobre el importe neto de cifra de negocios (reportado en los estados financieros consolidados).

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su modelo de ingresos, lo que ha permitido identificar los **ingresos procedentes de servicios de datos** (excluyendo de los ingresos procedentes del servicio, los ingresos por la venta de terminales y los vinculados a servicios de voz, fundamentalmente). Entre estos ingresos se han desagregado los procedentes de **servicios digitales**. Este detalle aportado por las diferentes operadoras contempla dos categorías:

- Los servicios considerados **elegibles** (por presentar un potencial de reducción de emisiones en otros sectores de actividad) entre los que destacan:
  - La mayoría de los relacionados con *Internet of Things* (IoT) como *Smart Cities*, *Smart Industry* o *Smart Energy* y *e-health*.
  - Los servicios de *cloud*.
- Los servicios considerados **no elegibles**, entre los que destacan los relacionados con seguridad de la información, contenidos y aplicaciones o *advertising*.

Además, se han considerado elegibles los ingresos correspondientes a la programación y emisiones de contenidos de **vídeo y televisión**. Se han excluido los ingresos relacionados con publicidad y también la comercialización de derechos de emisión.

Para el escenario que considera el máximo potencial de elegibilidad de Telefónica, se han considerado adicionalmente como elegible los **ingresos procedentes de la transmisión de datos,** que incluye **tecnologías fijas** (fundamentalmente fibra y cobre) y **móviles** (2G, 3G, 4G y 5G). Estas tecnologías conforman las redes de telecomunicaciones que soportan el tráfico de datos que permite la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia y ofrecer nuevas oportunidades de creación de valor, considerándose parte íntegra de las propias soluciones. Ese **proceso de digitalización** tiene un alto potencial de mitigación de cambio climático en los sectores en los que se apliquen esas capacidades digitales.

Como resultado de la aplicación de los criterios anteriormente descritos, las **fuentes de ingresos** de Telefónica están relacionadas con las siguientes actividades contempladas por la Taxonomía Europea:



Principales actividades de la taxonomía		Actividades de Telefónica
Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático	**Actividad 8.1. Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas**	Servicios de *cloud* que se ponen a disposición de los usuarios a través de Internet, facilitando el almacenamiento de datos de los usuarios en *data centers.*
	Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	Servicios digitales vinculados a la recogida, transmisión y análisis de datos que habilitan la reducción de emisiones vinculadas a otras actividades. Tecnologías incluidas en las soluciones digitales que realizan la transmisión de datos como es el caso del 5G*.
Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la adaptación al cambio climático	**Actividad 8.3 Actividades de programación y emisión de radio y televisión** **Actividad 13.3 Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical**	Servicios vinculados a la producción, programación y emisión de contenidos de vídeo y televisión.

(*) Considerado exclusivamente para el valor máximo del rango.

A continuación, se presentan los **resultados sobre el porcentaje de elegibilidad del volumen de negocios para el ejercicio 2021:**

	Proporción de volumen de negocios (%)
PRINCIPALES ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA	
Actividad 8.1. Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas.	2,2%
Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.	Entre 0,8% y 43,4%
Actividad 8.3 Actividades de programación y emisión de radio y televisión/ Actividad 13.3 Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical.	6%
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía	Entre 9,0% y 51,6%

Tal y como se explica en la identificación de fuentes de ingresos, la actividad correspondiente a la actividad 8.2 de la taxonomía se ha desglosado en dos, diferenciando entre los **servicios digitales** y las **tecnologías** en las que se incorporan los mismos. Si se consideran solo los ingresos asociados a los servicios digitales, sin incluir la tecnología, el porcentaje de elegibilidad es de un 9,0% (valor mínimo del rango). Considerando también los ingresos asociados a las tecnologías en las que se incorporan las soluciones digitales para la transmisión de los datos (tecnologías móviles como 5G, 4G, 3G y 2G y tecnologías fijas como la fibra y el cobre) el porcentaje de elegibilidad es de un 51,6% (valor máximo del rango), tal y como se muestra en la tabla anterior.

2.5.4.4. Porcentaje de elegibilidad del CapEx

Este indicador muestra la **proporción del CapEx** (inversiones en activos fijos) **que corresponde a activos o procesos que estén asociados a actividades económicas** contempladas por la taxonomía.

El denominador incluye las **adiciones de inmovilizado material y activos intangibles** (equivalente al CapEx tal y como se define en la información financiera reportada por el Grupo). La definición de CapEx asociada a la taxonomía incluye además las adiciones de derechos de uso registradas conforme a NIIF 16, así como las adiciones de inmovilizado material, activos intangibles o derechos de uso que resulten de **combinaciones de negocios**.



La información utilizada para el cálculo de indicador procede del **modelo de CapEx** que estructura la información de las operadoras en una matriz de dos ejes, considerando dos variables: **proyectos** (categorización del *portfolio* de macroproyectos) y **naturaleza de la inversión** (conceptos o elementos técnicos de los que se compone cada proyecto de inversión). Por tanto, para el escenario que considera el máximo potencial de elegibilidad de Telefónica se consideran **elegibles** las inversiones asociadas a la red, mayoritariamente vinculadas a **proyectos** de redes fijas y móviles como fibra, cobre, 4G, 5G, 2G y 3G, así como a las inversiones referidas a:

- El **acceso** (parte de la red más cercana al cliente final).
- La **infraestructura** (instalación de equipos y dispositivos).
- El **transporte** (transporte de datos entre los diferentes nodos de la red).
- El ***core*** (inversiones destinadas al *core* incorporando tecnologías y equipamientos asociados a la red fija y móvil).
- La **inversión en mano de obra capitalizada** necesaria para la instalación del servicio en el cliente.

En los dos escenarios reportados se han considerado elegibles las inversiones vinculadas a los ***data centers*** (despliegue, adecuación, y ampliación de las infraestructuras destinadas a la prestación de servicios de *hosting*) y a los servicios de ***cloud***. Y también se han considerado elegibles las inversiones identificadas en el modelo de CapEx como parte de los siguientes proyectos: IoT, vídeo y televisión.

Por otro lado, entre las inversiones consideradas **no elegibles** cabe destacar las relacionadas con la compra y de elementos de *hardware*; las licencias y *software*; desarrollo de nuevas aplicaciones entre otros.

Adicionalmente, en el escenario que considera el máximo potencial de elegibilidad de Telefónica, se incluye dentro del CapEx, la inversión correspondiente a la **adquisición de espectro,** que permite los despliegues de tecnologías en los diferentes mercados. La totalidad de estas inversiones se ha considerado **elegible** en este escenario y está vinculada al 5G por tratarse de la única tecnología para la que Telefónica ha adquirido espectro durante el ejercicio 2021.

En relación a la adquisición de **derechos de uso**, el criterio para considerar esas adiciones elegibles o no elegibles se ha basado en la clasificación de los activos subyacentes, entendiéndose como **elegibles** en el escenario que considera el máximo potencial de elegibilidad de Telefónica aquellos activos directamente vinculados con la infraestructura de red (terrenos, casetas, soportes para antenas, repartidores, etcétera) y como no elegibles el resto (edificios, caminos de acceso, climatización, redes de acometida, etcétera).

Como resultado de la aplicación de los criterios anteriormente descritos, las **inversiones en activos fijos** de Telefónica están relacionadas con las siguientes actividades contempladas por la Taxonomía Europea:



Principales actividades de la taxonomía		Actividades de Telefónica
Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático	**Actividad 8.1. Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas**	Operación y mantenimiento de los *data centers* y la infraestructura asociada a los servicios de *cloud.*
	Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	Servicios digitales vinculados a la recogida, transmisión y análisis de datos que habilitan la reducción de emisiones vinculadas a otras actividades. Operación de las tecnologías incorporadas en las soluciones digitales que realizan la transmisión de datos como es el caso del 5G*. Adquisición de espectro para el despliegue de tecnologías móviles incorporadas en las soluciones digitales*.
Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la adaptación al cambio climático	**Actividad 8.3 Actividades de programación y emisión de radio y televisión** **Actividad 13.3 Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical**	Servicios vinculados a la producción, programación y emisión de contenidos de vídeo y televisión.

(*) Considerado exclusivamente para el valor máximo del rango.

A continuación, se presentan los **resultados sobre el porcentaje de elegibilidad del CapEx para el ejercicio 2021:**

	Proporción de volumen de CapEx (%)
PRINCIPALES ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA	
Actividad 8.1. Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas.	0,1%
Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.	Entre 0,01% y 66,3%*
Actividad 8.3 Actividades de programación y emisión de radio y televisión/ Actividad 13.3 Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical.	1,2 %
CapEx de actividades elegibles según la taxonomía	Entre 1,31% y 67,6%

*Teniendo en cuenta el denominador del CapEx, la proporción que suponen las inversiones asociadas a medidas individuales que pueden suponer una reducción de emisiones (como pueden ser la gestión de eficiencia energética o instalación de energías renovables) es aproximable a cero. Para más información ver capítulo 2.2 Energía y cambio climático.

De forma equivalente al caso de los ingresos, el CapEx correspondiente a la actividad 8.2 de la taxonomía se ha desglosado en dos, diferenciando entre los **servicios digitales** y las **tecnologías** en las que se incorporan los mismos (incluyendo en este caso la adquisición del espectro). Si se consideran solo las inversiones asociadas a las soluciones digitales, el porcentaje de elegibilidad es de un 1,3% (valor mínimo del rango). Considerando también las inversiones asociadas a las tecnologías en las que se incorporan las soluciones digitales para la transmisión de los datos (tecnologías móviles y fijas), el porcentaje de elegibilidad es de un 67,6% (valor máximo del rango), tal y como se muestra en la tabla anterior.

2.5.4.5. Porcentaje de elegibilidad del OpEx

Este indicador muestra la **proporción del OpEx** (gastos operativos) **correspondientes a las actividades económicas** contempladas por la taxonomía.

El denominador incluye los **costes directos no capitalizados** que se relacionan con los **arrendamientos a corto plazo**, el **mantenimiento y las reparaciones**, así como otros gastos directos relacionados con el **mantenimiento diario de activos del inmovilizado material** que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.



En este contexto, la información sobre OpEx utilizada para el cálculo de indicador procede del **modelo de gastos** que estructura la información de las operadoras según la naturaleza del gasto. Analizadas todas las partidas de OpEx, los gastos relevantes que se han considerado para el denominador son los **gastos de red,** excluyendo los que no proceden, como por ejemplo los correspondientes a la compra de energía para espacios técnicos.

Para configurar el numerador, en el escenario que considera el máximo potencial de elegibilidad de Telefónica, se han considerado **elegibles** los **gastos de red vinculados con el mantenimiento de la infraestructura de red actual** (la de acceso fija y móvil, los elementos de transmisión y conmutación, y la monitorización y control remoto de indicadores y niveles de servicio de los recursos de red y equipamientos, entre otros conceptos), mientras que se han excluido otras partidas como las correspondientes al *call center* técnico o a la logística de gestión de equipos de cliente.

Además, se han considerado **elegibles** los gastos asociados a los **arrendamientos o alquileres** de emplazamientos, espacios técnicos, capacidad satelital o capacidad de transmisión a través enlaces y circuitos.

Como resultado de la aplicación de los criterios anteriormente descritos, los **gastos operativos** de Telefónica están relacionados con la siguiente actividad contemplada por la Taxonomía Europea:

Principales actividades de la taxonomía		Actividades de Telefónica
Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático	**Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero**	Mantenimiento de las tecnologías incorporadas en las soluciones digitales que realizan la transmisión de datos como es el caso del 5G*.

(*) Considerado exclusivamente para el valor máximo del rango.

A continuación se presentan los **resultados sobre el porcentaje de elegibilidad del OpEx para el ejercicio 2021:**

	Proporción de volumen de OpEx (%)
PRINCIPALES ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA	
Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.	Entre 0 y 77,3%
OpEx de actividades elegibles según la taxonomía	Entre 0 y 77,3%

De forma equivalente al caso de los ingresos y las inversiones, el OpEx correspondiente a la actividad 8.2 de la taxonomía contempla las **tecnologías** de transmisión de datos en las que se incorporan los servicios digitales. Si no se consideraran los gastos asociados a esas tecnologías, el porcentaje de elegibilidad es aproximable a 0% (valor mínimo del rango). Considerando los gastos asociados a las tecnologías en las que se incorporan las soluciones digitales para la transmisión de los datos (tecnologías móviles y fijas), el porcentaje de elegibilidad es de un 77,3% (valor máximo del rango), tal y como se muestra en la tabla anterior.



Ayudar a la sociedad a prosperar



2.6. Capital humano

GRI 103

PUNTOS CLAVE

 **Nuestros empleados incrementan el nivel de compromiso: el indicador eNPS superó el 67% en 2021.**

 **Seguimos avanzando en el desarrollo de las competencias para el futuro, con más de un 70% de nuestros empleados en programas de *upskilling* y *reskilling*.**

 **Bloomberg nos incluye por quinto año consecutivo en el Gender- Equality Index por nuestro compromiso y avances en igualdad de género.**

2.6.1. Visión

Con las personas en el centro de nuestra estrategia, estamos convencidos de que maximizar el potencial de los empleados y aumentar su motivación son los habilitadores del cambio y del crecimiento sostenible.

Nuestra visión de la gestión de personas se basa en dos pilares: la fuerza de los equipos y la mentalidad de crecimiento. A través de la fuerza de los equipos nos estamos centrando en la transformación de la organización, creando estructuras más ágiles y fomentando nuevas formas de trabajo para aumentar el impacto de los equipos. A través de la mentalidad de crecimiento nos enfocamos en el desarrollo de las habilidades que necesitamos en el futuro a través del aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la movilidad.

Para seguir construyendo la compañía que queremos en los próximos años, es clave potenciar y conectar estos dos pilares, conectando nuestro talento diverso con formas de trabajo flexibles y ágiles y con una mentalidad de crecimiento personal.

2.6.2. Gobernanza

- Las líneas estratégicas de la gestión global del talento y los objetivos se establecen en el **Comité Global de Recursos Humanos**. Integrado por los responsables del área de Personas de las principales operadoras y regiones de Telefónica, se reúne mensualmente.
- **Comité ejecutivo global:** donde se analizan y se siguen aspectos clave de la gestión global de los empleados, desde las capacidades y el talento crítico para el futuro a la estrategia retributiva y organizativa de Telefónica.

Además, los temas de Personas se reportan regularmente a tres comisiones de nuestro Consejo:

- **Comisión de Calidad y Sostenibilidad**: una vez al año, se presentan los objetivos y seguimiento del desempeño en los aspectos de Gestión de Talento y Diversidad alineadas con la estrategia ESG del Grupo, tanto por parte del área corporativa de Personas como por parte de los CEOs de operadoras.
- **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno**: entre otras funciones, esta comisión verifica y supervisa los nombramientos y retribuciones del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos y de los altos directivos de la Sociedad.
- **Comisión de Auditoría y Control:** revisa el control de riesgos de la Compañía, entre los que se encuentran los relativos a capital humano.

Adicionalmente, tenemos **órganos y figuras específicos para la gestión de la estrategia de diversidad.**



Más información en el apartado 2.6.5.2. Diversidad e Inclusión.

> Relaciones laborales. Diálogo social

GRI 103, 403-4, 404-2, 407-1

En Telefónica estamos comprometidos con las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), principalmente en lo relativo a la libertad de sindicación y al derecho a la negociación colectiva en todas las compañías en los países en los que operamos.



Garantizamos que los **representantes de los trabajadores** reciben un trato justo, libre de discriminación y que cuentan con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación. El 100% de los trabajadores de Telefónica están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo. Además, todos los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local.

Actividad sindical

Como compañía reafirmamos el importante papel que desempeñan los sindicatos en la defensa de los intereses de los trabajadores y reconocemos a UNI (Global Union) y al European Works Council como socios fundamentales para la gestión laboral mundial.

Asimismo, a nivel local, entendemos que la gestión de los comités de empresa es guiada a través de políticas y normas establecidas por la entidad jurídica y, por tanto, los procedimientos para informar, consultar y negociar contienen acepciones distintas, pero siempre en línea con los principios rectores de Telefónica.

Mantener una **posición neutral** respecto a la actividad sindical es fundamental para asegurar un ambiente libre y abierto que permita el ejercicio de los derechos de asociación. Si los trabajadores desean sindicalizarse, desde Telefónica reconoceremos a los sindicatos que cumplan las condiciones para organizarse de acuerdo con el Convenio OIT 87, y siempre respetando la legislación local.

Programa de salidas incentivadas

Con el fin de adecuar nuestra plantilla a las necesidades del negocio, durante el año 2021 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas. Todos ellos parten de la premisa de la voluntariedad, universalidad y no discriminación.

En Hispanoamérica se puso en marcha el Plan de Desvinculación Voluntaria (PDV) donde un total de 2.737 personas se han acogido al plan. Correspondiendo el 50% de las mismas a nuestra operación en Argentina.

En Telefónica España, y dentro del Pacto Social por el Empleo firmado por la Compañía y respaldado por los sindicatos mayoritarios, se ha aprobado un Plan de Suspensión Individual (PSI) de la relación laboral y bajas incentivadas basado en la voluntariedad, no discriminación y responsabilidad social para el año 2022, que va a permitir ajustar el tamaño de la plantilla a la nueva realidad de la compañía así como balancear las actividades que se desarrollan, constituyéndose así en una palanca fundamental en el proceso de transformación.

El Plan de Suspensión Individual (PSI) de la relación laboral se ha dirigido a las personas trabajadoras nacidas en 1967 o antes y que cuenten con una antigüedad en la compañía de al menos 15 años y ha contado con un porcentaje de adhesión sobre el total de salidas máximas autorizadas según las condiciones del plan de un 77,4%.

Un elemento diferencial respecto a otras medidas de nuestro entorno empresarial es que se trata de planes socialmente responsables al no suponer coste alguno para las arcas públicas del Estado.

2.6.3. Políticas

Una buena parte de nuestras normas y políticas internas están relacionadas con el capital humano. Las más importantes son las siguientes:

- Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
- Política de Nombramientos y Ceses de directivos: garantiza la transparencia y la meritocracia en la selección y promoción del talento directivo.
- Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.: alineada con la estrategia a largo plazo de la Compañía y los intereses de sus grupos de interés, cumple con las mejores prácticas en materia de buen gobierno.
- Acuerdo de derecho a la desconexión digital: firmado en 2019 con los sindicatos más representativos de los diferentes países donde estamos presentes.
- Política Global de Diversidad e Inclusión: actualizada en 2021, garantiza la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra Compañía, para evitar prejuicios asociados a la nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros: asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género.
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro: establece la obligación del proveedor de no discriminar a ningún colectivo en sus políticas de contratación, formación y promoción.
- Política global de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo del Grupo Telefónica.
- Política global de Derechos Humanos: recoge el compromiso de la compañía contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil. Del mismo modo, promueve la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, la libertad de asociación y la seguridad y salud en el trabajo. Visita nuestras políticas en la web de Telefónica / Sostenibilidad - Innovación /como - trabajamos / Principios Negocio Responsable.



2.6.4. Riesgos y oportunidades

Los principales desafíos con los que nos encontramos en la gestión del capital humano vienen de la mano de la **rápida transformación digital** en la que estamos inmersos, y que se refleja en el mundo del trabajo. La revolución tecnológica, la automatización y la inteligencia artificial requieren nuevas capacidades. Por ello, necesitamos atraer y retener a profesionales altamente cualificados, así como desarrollar las capacidades internas necesarias.

Tenemos la oportunidad de ser una empresa pionera en implantar **nuevos modelos de trabajo flexible** y de jugar un papel esencial en definir los perfiles profesionales del futuro, capaces de adaptarse a las nuevas situaciones con una gran polivalencia. Con innovación, podemos reducir las desigualdades, crear puestos de trabajo y ayudar a que el futuro sea más sostenible, justo, inclusivo, y competitivo.

No podríamos liderar la revolución digital sin contar con el mejor talento, garantizando que todas las personas, sin excepción, se desarrollan en un **entorno de trabajo inclusivo.** Esto también nos permite empatizar mejor con nuestros clientes y reflejar su diversidad en nuestra propuesta de valor comercial.

Estos desafíos están incluidos en el Modelo de Gestión de Riesgos de Telefónica como riesgos emergentes del área Personas:


Ir al capítulo 3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos

2.6.5. Estrategia y compromisos

La estrategia de Telefónica con relación a las personas persigue la transformación y adaptación de los equipos al contexto de cambio permanente en que nos encontramos, evolucionando la forma en la que trabajamos para incrementar el impacto de los equipos y maximizando nuestras capacidades internas.

En este sentido nuestras principales líneas se centran en:

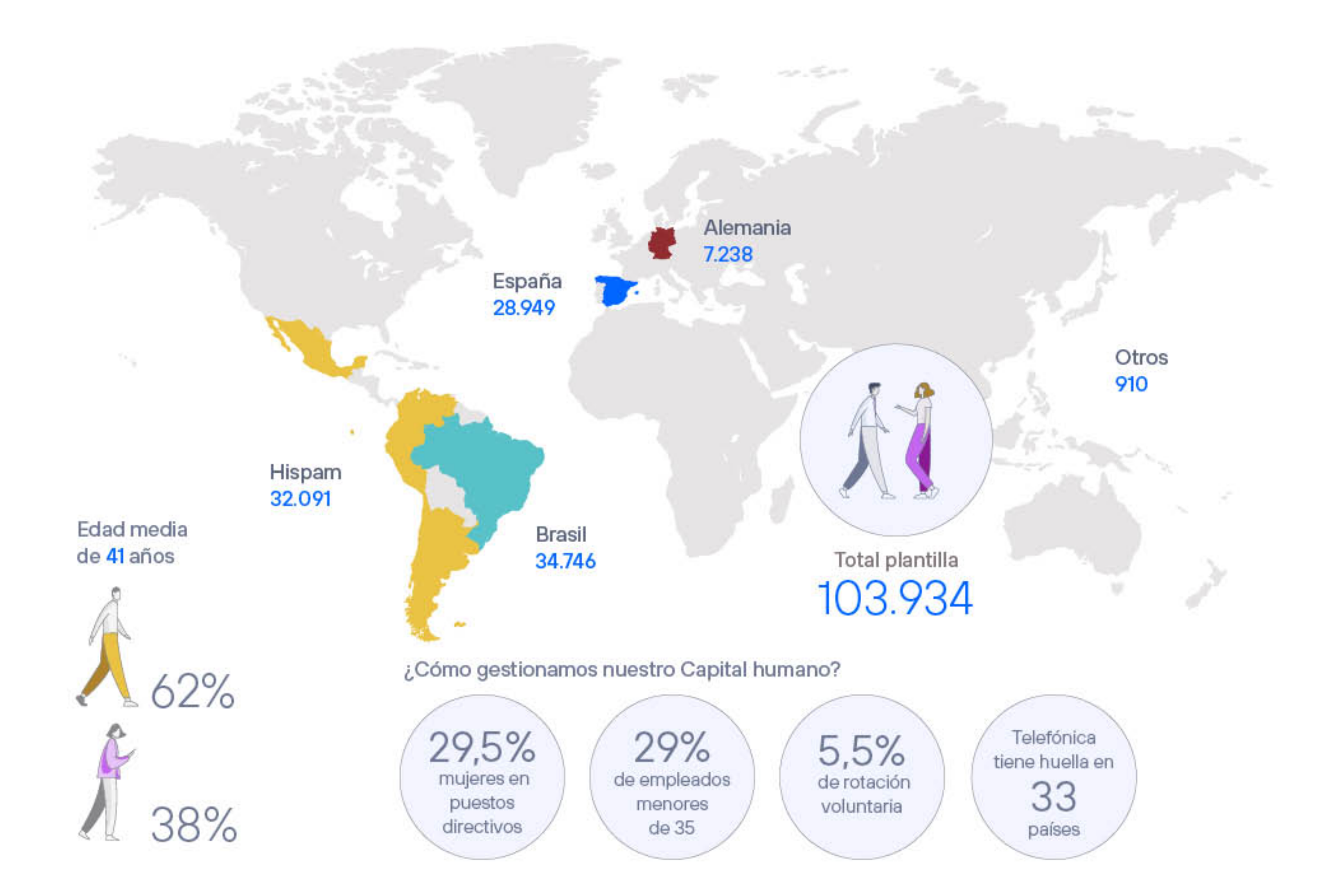
- **Atracción, retención y desarrollo de capacidades**, estamos impulsando el aprendizaje continuo, orientando, por un lado, nuestras políticas de formación y desarrollo hacia **programas masivos de *reskilling* y *upskilling*** y, por otro, gestionando el talento con un modelo basado en habilidades, incluidas las de liderazgo.

- **Promovemos la diversidad y la inclusión**, fomentando una cultura de trabajo y un estilo de liderazgo inclusivos con el objetivo de garantizar un entorno de trabajo en el que todas las personas puedan dar lo mejor de sí mismas y desarrollarse en igualdad de condiciones.

- **Nuevas formas de trabajo.** Estamos **redefiniendo nuestros modos de trabajo para que sean más ágiles, digitales, más flexibles y colaborativos** para incrementar el compromiso, la satisfacción, el bienestar y la productividad de nuestros equipos.

- **La Seguridad, salud y bienestar en el trabajo,** entendido como un concepto que abarca tanto el bienestar físico como emocional también forman parte de nuestro modelo.





Objetivos

- 33% de mujeres en puestos directivos en 2024. El cumplimiento del objetivo de mujeres directivas está ligado a la remuneración variable de nuestros empleados y a la captación de financiación sostenible.



Para más información, ver capítulo 1.7. Finanzas sostenibles

- Situar la brecha salarial de género ajustada +-1% en 2024.
- Eliminar la brecha salarial de género en 2050. Referida a la brecha salarial de género bruta.
- Paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía en 2030. De aplicación a los comités de dirección de las principales operadoras y al Consejo de Administración. Paridad definida como no más de un 60% y no menos de un 40% de representatividad de cada género.
- Formar parte del Índice Bloomberg de igualdad de género anualmente.
- Trabajar por la integración laboral de las personas con discapacidad (compromisos suscritos en The Valuable 500) en 2024.
- El 50% de la plantilla en programas de *skilling* anualmente.
- El 100% de trabajadores elegibles (aquellos cuya actividad se puede desarrollar en remoto) en trabajo híbrido en 2024.
- eNPS mayor o igual al 60%.



2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

GRI 103, 404-1, 404-2

Las carreras profesionales han pasado de ser verticales y estables a ser más transversales y flexibles, por lo que el desarrollo ya no está condicionado por nuestro puesto de trabajo actual, sino por aquello en lo que queremos convertirnos en el futuro.

Nuestro proceso de Skills Workforce Planning busca garantizar la sintonía entre las capacidades que tenemos en la organización y las capacidades que necesitamos para el crecimiento de nuestros negocios, y nos permite tomar las decisiones más adecuadas para cerrar el *gap* de capacidades. Así, apostamos decididamente por el desarrollo interno de las nuevas capacidades que necesitamos, combinado con la incorporación de talento externo.

- Para la **captación de talento,** además de los mecanismos tradicionales, apostamos por nuevos canales para asegurar la incorporación de los perfiles adecuados de una forma más global, digital y eficiente, establecer una relación a largo plazo con los candidatos y simplificar los procesos de selección. En concreto, tenemos una presencia muy activa en ferias de empleo digital, en foros, mesas redondas de empleabilidad, redes sociales y en universidades con especialidades tecnológicas.
- **Para el desarrollo interno de capacidades,** estamos impulsando programas masivos de *reskilling* y *upskilling* que desarrollen las capacidades críticas para nuestro negocio y mejoren la empleabilidad. Y estamos evolucionando el modelo de aprendizaje para, mediante motores de inteligencia artificial, personalizar y adaptar la oferta formativa a las preferencias de cada profesional (aprendizaje a la carta).

La situación derivada de la pandemia del COVID-19 nos ha presentado una oportunidad para acelerar la **digitalización del aprendizaje.** Así, ofrecemos a nuestros empleados un número mucho **mayor de programas de formación, en formatos digitales o híbridos.** El cambio hacia una formación mayoritariamente digital hace que sean de menor duración que en el pasado, pero más **ajustados y enfocados** a sus necesidades. Ejemplos de estos programas son los formatos de videos, podcast, videojuegos, entrevistas, *role plays*, artículos que se adaptan a las necesidades de cada persona en aquellas habilidades que cada uno elija.

Uno de los elementos clave de nuestro modelo de desarrollo de capacidades es **SkillsBank,** una herramienta *software* desarrollada internamente sobre la base de *big data* e inteligencia artificial que nos ayuda a saber en tiempo real cuáles son las capacidades que tenemos activas en la organización. SkillsBank incorpora recomendaciones para los empleados de los puestos que mejor encajan con nuestras/sus capacidades y de contenidos formativos en función de nuestras/sus preferencias y motivaciones.

Para el **desarrollo de nuevas habilidades,** también incentivamos la **movilidad geográfica y funcional,** que supone un aspecto clave para la retención del talento. Por ello, fomentamos un entorno abierto e innovador que facilite la correspondencia entre los intereses y formación de nuestros empleados con oportunidades reales que maximicen el aprendizaje y desplazamiento hacia los roles de futuro.

Universitas Telefónica

La oferta de desarrollo de Telefónica combina **habilidades técnicas y humanas.** Universitas Telefónica presenta una completa oferta de acciones formativas *online*, abierta a nuestros profesionales, para acelerar la transformación y la adopción de las nuevas formas de trabajo y liderazgo, alineando prioridades y alimentando una única cultura en toda la compañía a través del empoderamiento de los empleados.

Su evolución tecnológica, junto con la apertura de un nuevo campus físico en la sede central de la Compañía, dotado de medios de educación ejecutiva presencial, virtual e híbrida, nos permitirá ofrecer, a principios del 2022, una propuesta personalizada, ordenada y bajo demanda, asegurando el mayor impacto posible.

Con todas estas acciones confiamos cumplir el objetivo de que más del 50% de los empleados tomen parte en programas y acciones de *skilling* anualmente.

> Compromiso y motivación de nuestros trabajadores

El compromiso de nuestros profesionales siempre ha estado en un puesto destacado de la agenda de Telefónica. Desde hace varios años, lo medimos a través del Employee Net Promoter Score (eNPS), que indica el grado en que los empleados de la Compañía recomiendan a la organización, respondiendo a la pregunta:

¿Con qué probabilidad recomendarías tu empresa como un buen lugar para trabajar a personas cercanas a ti? (1=Seguro que no recomendaría, 10=Seguro que sí recomendaría).

Esto nos permite alinearnos a la medición de la satisfacción del cliente, con la misma lógica que el Net Promoter Score, que mide el porcentaje de promotores (los que puntúan entre 9 y 10) menos el porcentaje de detractores (los que puntúan de 1 a 6).

Este resultado se calcula de forma directa para cada país y se pondera con el número de empleados local para tener el dato global. Este año 2021 hemos logrado un resultado de un 67%, lo que supone una mejora de 2 puntos respecto el resultado de 2020.



Un resultado superior al 40% se considera excelente y, somos parte del pequeño grupo de empresas que está por encima del 60%.

Nuestro desafío ahora es seguir aumentando el orgullo de pertenencia de nuestros profesionales, convencidos de que su motivación es el factor multiplicador de resultados.

Además de esta medición anual, en cada una de nuestras operaciones llevamos a cabo distintos ejercicios de escucha interna, como encuestas de opinión, así como pulsos periódicos para testar el nivel de compromiso.

Todo esto se complementa con evaluaciones del desempeño profesional, entrevistas de salida, seguimiento de incidencias y canales de denuncias.

Fórmula para calcular el eNPS



> Cultura de reconocimiento: Gente de Valor

Este programa tiene como objetivo impulsar una cultura de meritocracia a través del reconocimiento personal de los líderes hacia los empleados y entre los propios empleados, dando visibilidad a aquellas personas y equipos que sobresalen tanto por su contribución diferencial como por sus comportamientos en el día a día. Reconoce también a 'voluntarios sociales o a equipos voluntarios' por su aportación extraordinaria a alguna causa social o en alguna situación de emergencia o crisis humanitaria.

Durante 2021, adaptamos las insignias a la nueva marca y creamos otras nuevas como Liderazgo, Positivo y Trabajo Excepcional.

En total, registramos alrededor de 53.854 reconocimientos a compañeros y equipos, lo que demuestra que el reconocimiento continúa dentro del ADN de Telefónica y seguiremos impulsándolo para conectar talento.

> Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva

GRI 103, 102-35, 102-36, 102-37, 404-3

La estrategia retributiva de Telefónica se caracteriza por su competitividad y exigencia, y tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía, a fin de que esta pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco altamente competitivo y globalizado en el que desarrolla su actividad, fomentando la generación de valor a largo plazo de forma sostenible para sus accionistas.

En este sentido, a través de la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se incentiva el **crecimiento** a través del incremento de los ingresos operativos y el retorno de la inversión para el accionista, así como la **eficiencia** a través de la mejora de nuestro margen de OIBDA y la generación de flujo de caja libre. Del mismo modo, Telefónica es una compañía totalmente comprometida con la **sostenibilidad** y, por eso, en la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se ponderan desde 2019 factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la diversidad, o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

Telefónica ofrece un **paquete retributivo competitivo y justo** que puede estar compuesto por componentes fijos, variables a corto y largo plazo, así como retribuciones en especie y otros beneficios sociales, adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que opera, permitiendo la personalización y la eficiencia fiscal de los mismos a través de planes de compensación flexibles. Dentro de la oferta de beneficios de la Compañía, y a modo de ejemplo, cabría destacar beneficios tales como el seguro de salud, los sistemas de previsión social, el seguro de vida, ayuda para el cuidado de hijos (incluyendo servicios de guardería) o la ayuda a la alimentación, entre otros. Todos estos beneficios también forman parte de las ayudas para la planificación familiar que la Compañía pone a disposición de los empleados.

Telefónica es una compañía que fomenta la **meritocracia** y la **igualdad de oportunidades**. Por ello, una parte significativa de la retribución total de los profesionales tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad. Estos objetivos deben ser a su vez concretos, cuantificables y alineados con el plan estratégico de la Compañía.

Los profesionales de Telefónica son remunerados de forma **coherente** con el nivel de responsabilidad, de liderazgo y de desempeño dentro de la organización. Para cumplir esta premisa, garantizamos la no discriminación por razones de género, edad, origen, orientación e identidad sexual, religión ni raza a la hora de aplicar las prácticas y políticas retributivas.

Para favorecer la retención y motivación de profesionales clave y la atracción del mejor talento, es también relevante el salario emocional, expresado a través de las nuevas formas de trabajo, el balance de la vida laboral y



personal, la apuesta decidida por el aprendizaje y desarrollo profesional y la cultura de compromiso y reconocimiento de nuestros empleados.

Del mismo modo, Telefónica está comprometida con que los salarios de todos sus empleados superen, en cualquier caso, el considerado como 'salario mínimo vital' que permita no solo cubrir necesidades básicas sino garantizar una buena calidad de vida en cada uno de los países en los que el Grupo opera, y se compromete a mantener paquetes retributivos dignos, que superen dicho umbral.

Con relación a nuestro Consejo de Administración, contamos con la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., que vela por el cumplimiento de las mejores prácticas en materia de buen gobierno.


Ir al capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

> Evaluaciones de desempeño

GRI 404-3

Telefónica tiene un proceso de evaluación de desempeño global igual para todos los empleados del Grupo. Este proceso es el mismo para todos y se comparte el mismo calendario, directrices y herramientas. Aunque el proceso se coordina de manera global, la gestión se realiza de manera local para adaptarse mejor a las necesidades de los negocios.

Este proceso está dirigido a todos los empleados del Grupo que están fuera del convenio, alrededor del 72 % de la plantilla.

> Programas de *outplacement*

Desde inicios de 2016 contamos con un servicio de *outplacement* para ayudar a la recolocación de los empleados que dejan la Compañía como consecuencia de un despido o al adherirse a uno de los programas de extinción de la relación laboral de mutuo acuerdo, puestos en marcha en determinados momentos.

Durante seis meses, ofrecemos:

- Sesiones de trabajo individuales.
- Sesiones grupales y talleres.
- Plataforma tecnológica para la búsqueda de oportunidades.

Todo ello dirigido a buscar empleo por cuenta ajena o a emprender su propio negocio.

Progreso en 2021

La plataforma global de identificación de *skills,* SkillsBank, se desplegó para más de 90.000 empleados y más de 35.000 empleados tienen ya sus perfiles cargados en ella.

En 2021 nuestros profesionales realizaron más de **1,3 millones de cursos,** con una media de 13 cursos por empleado, y una media de 39 horas de formación por empleado. Es importante señalar que se ha digitalizado la práctica totalidad de nuestra oferta de formación, pasando de un 30% de actividades virtuales en 2019 a un 92% en la actualidad, lo que supone una formación más reducida en horas, pero más ajustada en impacto y relevancia.

Universitas Telefónica, como factoría de habilidades humanas, impartió contenidos sobre liderazgo personal, liderazgo de equipos, estrategia y visión de negocio, llegando a **más de 15.000 personas en el 2021.** El cambio de modalidad en Universitas ha venido acompañado de un incremento notable de la satisfacción de toda la formación desplegada (de 8,2 en 2019 a 8,58 en la actualidad).

Durante 2021, un 70% de los empleados ha invertido en la adquisición y desarrollo de nuevas *skills* necesarias para el futuro en diferentes programas de *skilling (Reskilling/Upskilling)* entre los que cabe destacar:

- En España, el mayor programa de Transformación y Certificación de una Red de Ventas en el entorno B2B, en el que participaron más de 3.000 profesionales (comerciales de Grandes Cuentas, Mediana e Ingeniería de Clientes y gestores de equipos) con el objetivo de impulsar capacidades TI y consolidarnos como los mejores *partners* de nuestros clientes en su proceso de Transformación Digital.
- En Brasil lanzamos la nueva plataforma de aprendizaje Vivo Explore para promover una **cultura de aprendizaje** e intercambio de conocimientos entre los 33 mil empleados de la empresa, ofreciendo formación alrededor de la tecnología y los servicios digitales, creatividad e innovación, bienestar, autocuidado y liderazgo personal. Hay más de un 89% de la plantilla registrada y participando en las acciones de desarrollo en 2021.
- En Alemania se ha lanzado el programa de Digital Basics para ofrecer a toda la plantilla una visión de los principales **temas clave de la transformación digital:** análisis y ciencia de datos, computación en la nube, ciberseguridad y protección de datos, Internet de las Cosas (IoT), Agile, diseño centrado en el ser humano o ética digital. El 46% de los empleados ha participado en el programa.



En 2021 fomentamos la movilidad entre las diferentes áreas de Telefónica de forma que 6.422 empleados encontraron nuevas oportunidades profesionales dentro del grupo.

En la última evaluación del desempeño de 2020, realizada entre marzo de 2020 y marzo de 2021, encontramos 74.844 **empleados elegibles** para realizar el proceso y que ya están registrados en la herramienta de Success Factors. El 62% de estos empleados realizaron el proceso con éxito. Los resultados obtenidos son muy positivos, no son sólo números sino la calidad de las conversaciones que se producen entre los empleados y sus responsables.

Además, durante el año 2021 se introdujeron distintas mejoras dentro de la herramienta que permitieron seguir avanzando en los sistemas de reporte de la información para incluir información relativa al género del empleado y a la categoría laboral, al desglosar el detalle de los datos de las evaluaciones del desempeño.

Reconocimientos
Telefónica fue reconocida en 2021 como la mejor marca empleadora por LinkedIn, Talent Awards, consolidando a la Compañía como una marca empleadora potente dentro del sector de la tecnología y del mundo digital.



Asimismo, ocupamos la tercera posición en la lista de las 25 Compañías Top en España de LinkedIn, que, por primera vez, recogía la clasificación de las mejores empresas para trabajar.

También SAP Quality Awards 2021, nos reconoció como finalista en la categoría de Innovación por el proyecto Skilling Program.

2.6.5.2. Diversidad e inclusión

GRI 102-15, 103, 405-1

En Telefónica incorporamos la gestión de la diversidad y de la inclusión como un elemento transversal de nuestra estrategia. La diversidad, además de responder a principios de justicia social, nos ayuda a obtener mejores resultados empresariales. Por ello diseñamos **iniciativas** encaminadas a fomentar la diversidad de los equipos y a potenciar una cultura organizativa de equidad, pluralidad e inclusión, en la que la singularidad de las habilidades, capacidades y formas de pensar de nuestros empleados nos ayuden a tomar las mejores decisiones para el negocio.

La gestión de la diversidad nos ayuda a atraer y retener a profesionales de alto potencial, a obtener lo mejor de nuestros empleados, a empatizar con nuestros clientes y a innovar.

Gobernanza

Contamos con una estructura de órganos y figuras internas que evalúan y hacen seguimiento a los avances en materia de igualdad, diversidad e inclusión. Dichos órganos, además, monitorizan el cumplimiento de los indicadores y objetivos estratégicos, y garantizan la involucración de la alta dirección.

- **Consejo Global de Diversidad:** formado por directivos de primer nivel, tiene el objetivo de impulsar y dar seguimiento a la estrategia de diversidad en la Compañía.
- **Comisión de Transparencia:** formada por el presidente y cuatro directivos de primer nivel, vela por la presencia de ambos géneros en las ternas finalistas de los procesos de selección.
- ***Chief Diversity Officer:*** da soporte al Consejo y al departamento de People.
- ***Diversity Champions:*** actúan como agentes internos de cambio en todas las áreas de la Compañía.
- **Comités de seguimiento** de los Planes de Igualdad locales.

> Comprometidos con la igualdad de oportunidades

La Política Global de Diversidad e Inclusión promueve la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como entre todos los grupos demográficos presentes en la Compañía.

A través de la misma se prioriza el dar cumplimiento al objetivo de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y sexual, tanto en un entorno de trabajo presencial como digital, y se arbitran procedimientos específicos para su prevención. A nivel local, a través de los planes de igualdad se establecen protocolos de actuación en los supuestos de acoso laboral, que buscan prevenir y combatir cualquier comportamiento de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

Además, el **canal de denuncias** permite a todos los empleados y grupos de interés manifestar, de forma anónima o personal, si sufren algún tipo de discriminación. A través de este, en 2021 se recibieron un total de 955 denuncias, de las cuales 389 se consideraron fundadas. Entre estas, apenas un 1% fueron por por



acoso laboral, sexual y/o discriminación. Una vez analizadas, los casos confirmados de discriminación resultaron ser 0 y, por tanto, las medidas disciplinarias o terminaciones de contrato por casos de discriminación fueron, igualmente, 0. Sin embargo, las denuncias fundadas totales resultaron en 152 terminaciones del contrato de trabajo.



Ir al capítulo 2.12. Ética y cumplimiento

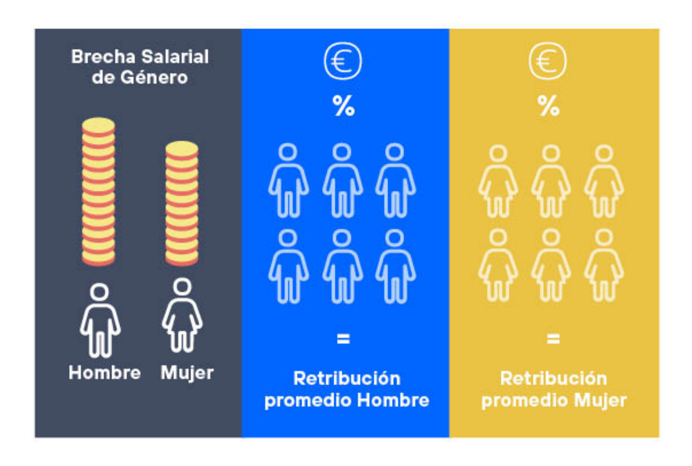
Más allá de nuestras políticas y planes locales, en todas nuestras operaciones aseguramos la presencia de ambos géneros en la terna de candidaturas finalistas para procesos de selección interna y externa para cargos directivos. La Comisión de Transparencia, citada anteriormente, vela por el cumplimiento de esta norma.

> Comprometidos con la igualdad retributiva: reducción de la brecha salarial

En Telefónica no sólo se promueve la **igualdad de trato y de oportunidades** entre hombres y mujeres, sino que también se refuerza la **aplicación del principio de igualdad de retribución** para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor, esto es, retribuir igual por trabajos iguales con independencia del género del empleado.

Apoyándonos en una comunicación clara y transparente, realizamos análisis detallados de la información salarial entre hombres y mujeres dentro del Grupo para poder identificar las posibles desigualdades y establecer medidas para corregirlas. Lo hacemos considerando todos los conceptos relacionados con el salario, beneficios y otros incentivos a corto y largo plazo, es decir, todas aquellas percepciones que recibe el empleado durante el año.

Las **desigualdades o diferencias** salariales que podemos encontrar, también llamadas brechas salariales de género, son comparaciones entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres.



A la hora de realizar esta comparación, lo más importante es entender cómo se realiza, qué conceptos se incluyen y cómo se mide la diferencia entre la retribución total promedio de los hombres y de las mujeres.

$$\text{Brecha Salarial} = \frac{\text{Retribución Promedio Hombres} - \text{Retribución Promedio Mujeres}}{\text{Retribución Promedio Hombres}}$$

Si únicamente comparamos la retribución total promedio, sin tener en cuenta otros factores salvo el género, estamos hablando de **brecha salarial bruta**. Cuando, además del género, se tiene en cuenta el país, la entidad jurídica, la categoría profesional, el área funcional en que trabaja cada empleado, la antigüedad y el esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial), entonces estamos hablando de **brecha salarial ajustada.** Este concepto nos permite acercarnos a la equidad salarial: igual retribución para puestos de igual valor.

El resultado de esta comparación entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres es mucho más que un número, nos proporciona información a todos los niveles. No sólo analizamos la información salarial sino también la situación socioeconómica, estructura laboral, retos y desafíos de los negocios. Información que nos ayuda a implementar medidas para reducir diferencias e impulsar proyectos para seguir avanzando.

Las principales razones que explican la brecha salarial entre hombres y mujeres son muy diversas y dependen del país, naturaleza del negocio y de la historia de la compañía. De todas ellas, las más comunes son:

- Mayor proporción de hombres en general y en posiciones de liderazgo y de generación de ingresos en el sector de las telecomunicaciones. En 2015 teníamos un 19% de mujeres en cargos directivos y en 2021, un 30,4 % (incluyendo Reino Unido) y un 29,5% (excluyendo la operación de Reino Unido). El número de mujeres en posiciones de generación de ingresos (en posiciones de gestión) en la Compañía en 2021 fue de 38%.

- Mayor proporción de mujeres en reducción de jornada de trabajo: seis de cada 10 empleados en reducción de jornada son mujeres. Para revertir esta situación, los nuevos modelos de trabajo flexible pueden ser una palanca de mejora.



Para más información, ver apartado 2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo

- Escasa presencia de mujeres en carreras STEM (por sus siglas en inglés, Science, Technology, Engineering and Mathematics - Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). Para incrementarla, hemos puesto en marcha diferentes iniciativas para fomentar e impulsar un mayor acceso de mujeres y jóvenes en estas carreras. Actualmente, el 20% de las posiciones STEM de la Compañía están ocupadas por mujeres.



Comprender las razones que explican los datos nos permite orientar la estrategia y puesta en marcha de iniciativas que garanticen la igualdad de oportunidades para todos, conduciendo en última instancia al cierre de la brecha salarial.

> Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión

Como apoyo a las políticas de gestión del talento, en Telefónica desarrollamos acciones, planes y programas variados, que abordan problemáticas específicas.

De este modo, fomentamos la selección del **talento femenino**, joven y/o con discapacidad a través de las becas Talentum. Por ello, hemos lanzado programas de prácticas exclusivos para mujeres, con un fuerte componente técnico. Además, desarrollamos programas de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad para mujeres, cuyo objetivo es formar en liderazgo y enriquecer su red de contactos.

En el caso de las **personas con discapacidad**, promovemos su integración a través del apoyo a programas de empleabilidad con formación y prácticas en la Compañía. En paralelo, proveemos de las herramientas necesarias para eliminar barreras. Además, ofrecemos recursos para facilitar su desempeño en equipo, como es el caso de la guía 'Discapacidad en el Trabajo: una responsabilidad de todos'. Accede a la guía en la web de Telefónica / Talento / Diversidad e Inclusión.

Al mismo tiempo, apostamos por la accesibilidad de nuestras instalaciones, canales de comunicación y productos y servicios.


Ir al capítulo 2.7. Inclusión digital

En materia de **diversidad generacional**, contamos con programas para el desarrollo del talento y el empoderamiento de jóvenes profesionales seleccionados por su alta contribución y proyección. Además, hemos puesto en marcha iniciativas para fomentar la empleabilidad de los mayores de 50.

En lo relativo a la **diversidad racial**, materializamos nuestro compromiso poniendo en marcha iniciativas para fomentar el liderazgo de minorías étnicas. Además, en aquellas geografías donde la legislación es favorable, hacemos seguimiento a la brecha salarial racial, acompañando su reporte de planes para su reducción.

Asimismo, apostamos por que nuestros **empleados LGBT+** trabajen en entornos en los que puedan dar lo mejor de sí mismos. En esta línea, contamos con iniciativas específicas para fomentar la atracción, el desarrollo y bienestar de las personas trans.

Además de impulsar el desarrollo de nuestros empleados, hemos puesto en marcha acciones que impactan sobre su familia o entorno más cercano:

- En el ámbito LGBT+ ofrecemos beneficios específicos para parejas y padres homosexuales que van más allá de los requerimientos legales.
- En materia de discapacidad, Telefónica cuenta con ATAM, un sistema privado de protección social para las familias de empleados de Telefónica con situaciones de discapacidad y dependencia. La asociación ofrece un asesoramiento integral especializado y ayudas económicas directas.

Adicionalmente, con relación a nuestra **cadena de suministro**, incluimos criterios de diversidad en la evaluación de nuestros proveedores de alto riesgo a través de la herramienta EcoVadis.


Ir al capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro

> Sensibilización y grupos de afinidad

El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, manuales y cursos *online*. Además, impartimos talleres obligatorios de diversidad para los miembros del Consejo de Administración.

De forma complementaria, contamos con **grupos de afinidad** para empleados LGBT+, empleados con discapacidad, empleados de diferentes razas o etnias, jóvenes y mujeres. Estos grupos, además de dotar de visibilidad a sus miembros, tienen una responsabilidad importante a la hora de concienciar y sensibilizar al conjunto de la plantilla.

Asumimos nuestra responsabilidad como referente social

En Telefónica queremos ayudar a construir un mundo más igualitario, diverso e inclusivo, apoyándonos en la tecnología. Por ello, fomentamos la presencia femenina en las carreras STEM y en el ámbito del emprendimiento. Un ejemplo es Scale Up Women, espacio dedicado a que las mujeres emprendedoras puedan mejorar su red de contactos y buscar nuevas oportunidades de negocio.

> Alianzas

En línea con nuestro compromiso, nos hemos adherido a diferentes iniciativas que buscan promover el empoderamiento de diferentes grupos demográficos, en particular en el ámbito laboral, como son:



- Los principios de GSMA para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad.
- La iniciativa The Valuable 500, a través de la cual asumimos cuatro compromisos concretos para reforzar el peso de la discapacidad en la agenda global.
- Las normas de conducta para las empresas de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGBT+.
- El grupo de empresas ClosinGap para reducir la brecha de género en España.
- En Brasil, Argentina, Ecuador y Colombia, los Principios de Empoderamiento de la Mujer, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Progreso en 2021 en materia de diversidad

En mayo de 2021, nuestro Consejo de Administración aprobó la segunda edición de la **Política de Diversidad e Inclusión.** Esta mantiene el objetivo de asegurar una gestión libre de prejuicios asociados a las diferencias, pero con una visión más holística y transversal de la diversidad.

En relación con el cumplimiento de objetivos corporativos, en 2021 hemos conseguido elevar el porcentaje de mujeres en posiciones directivas en dos puntos, alcanzando el 29,5% de mujeres directivas (que se eleva a 30,4 % incluyendo Reino Unido). El continuo crecimiento de este porcentaje, que se ha acelerado en 2021, nos acerca al cumplimiento del objetivo del 33% en 2024.

Al mismo tiempo, superamos el 30% de presencia femenina en nuestro Consejo de Administración, alcanzando en 2021 un 33,3%.

Con el objetivo de promover la igualdad en todos los niveles jerárquicos y cerrar la brecha salarial de género, en 2021 desarrollamos diferentes acciones para acelerar la carrera profesional de nuestras empleadas, desarrollar la cantera de talento predirectivo y atraer talento femenino. Algunos ejemplos:

- 'Women in Leadership', un programa de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad dirigido al colectivo predirectivo, cuyo objetivo es formar en liderazgo y enriquecer la red de contactos. Cuenta, además, con un programa de *mentoring* al finalizar el curso. Aproximadamente cuenta con 130 mujeres participantes.
- 'Empowering Women', dirigido a todas las mujeres de la Compañía y que profundiza en el liderazgo femenino, las claves y las barreras a las que se enfrentan las mujeres que quieren liderar. En su primer año de existencia han participado, aproximadamente, 1.000 mujeres.
- Programas de becas específicos para mujeres, con un fuerte componente técnico. En Alemania, el programa 'Woman in data' nos permitió capacitar a 50 mujeres analistas de datos.

En relación con la brecha salarial, el análisis realizado en 2021 indica que la **brecha salarial** bruta es del 21,8 % y la brecha salarial ajustada es del 1,2 %, reduciéndose con respecto a 2020 en 1,3 puntos. En Telefónica, a lo largo del año, establecimos un nuevo modelo de diagnóstico de las diferencias salariales que nos permitió analizar la información demográfica, organizativa y retributiva con una visión holística de todos los empleados.

En 2021, los resultados de la brecha salarial bruta se han incrementado puesto que se han visto impactados debido a que T. UK deja de consolidar en las cuentas anuales del Grupo. Si se considerasen dentro del cálculo los negocios con terceros en el Reino Unido, el resultado sería en torno al 19,41%. Siguiendo con nuestro compromiso de transparencia de años anteriores, publicamos resultados teniendo en cuenta todos los conceptos salariales devengados y pagados durante el ejercicio.

Adicionalmente, hemos firmado un **Acuerdo Marco de Igualdad** con los sindicatos mayoritarios para homologar los planes de igualdad en todas las empresas del grupo en España, ratificando nuestro compromiso continuo con la igualdad, la diversidad y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

En el ámbito de la **discapacidad**, a nivel global, lanzamos un curso *online* para todos los empleados, con información sobre los diferentes tipos de discapacidades y herramientas que facilitan el trato igualitario. Además, impartimos sesiones específicas a equipos de Selección y de Personas.

Además, a lo largo de 2021 firmamos acuerdos con entidades que nos ayudan a localizar candidatos con discapacidad, con perfiles acordes a las necesidades de la Compañía. Adicionalmente, a través del Programa Include, desarrollado con Fundación GoodJob, formamos a personas con discapacidad en materia de ciberseguridad, integrando en nuestros equipos a 38 empleados.

Más allá de los límites de nuestra Compañía, en 2021 trabajamos para formar a personas con discapacidad en las competencias digitales que requiere el mercado. A través de nuestra Fundación atendimos a casi 170.000 personas con discapacidad. Más información sobre la acción social en materia de diversidad, discapacidad y accesibilidad universal en el Informe Anual de Fundación Telefónica, en la web de Fundación Telefónica/ Conocenos / Informe-Anual/.

En el ámbito de **talento joven**, en 2021 pusimos en marcha nuevas ediciones de programas como TOP100, un proyecto formativo para el desarrollo de 100 jóvenes profesionales en España; Digital Transformation Development Program, que ofrece un plan individual personalizado para jóvenes en Alemania; o Joven



Aprendiz y *Trainee*, que da becas a jóvenes de minorías étnicas, con discapacidad y del colectivo LGBT+ en Brasil. En este ejercicio, además, Telefónica apoyó el evento de empleabilidad y empoderamiento joven Sondersland.

En lo que respecta a diversidad por **origen o raza**, en Brasil reforzamos nuestro Programa de Desarrollo de Carreras, con nuevas herramientas que ayudan a los participantes a crecer profesionalmente, alcanzando a un centenar de empleados. Además, ayudamos a financiar las becas de estudios de más de 400 empleados que se declaran negros, y hemos hecho un gran esfuerzo para fomentar un lenguaje inclusivo con la diversidad racial, tanto a nivel interno como externo.

En materia de diversidad **LGBT+**, en 2021 reforzamos nuestra apuesta por el talento trans. En España, nos adherimos al proyecto YesWeTrans, de FELGTB, e impartimos sesiones formativas a los equipos de Selección. En Brasil, contratamos a personas trans, acercándonos a los 50 empleados a finales de año, e hicimos un censo interno para conocer mejor a nuestros empleados LGBT+.

Más allá de promover la diversidad de género en nuestra plantilla, **trabajamos para cerrar las brechas de género en la sociedad**. En esta línea, nos unimos al grupo de empresas ClosinGap, que busca ser un motor de transformación social y económica que ayude a facilitar el desarrollo personal y profesional de las mujeres.

Además, trabajamos para fomentar la presencia y visibilidad de **mujeres y jóvenes en carreras de tipo STEM** y en el ámbito del emprendimiento a través de un total de 52 programas e iniciativas. Algunos ejemplos son Mujer e Ingeniería, Delas por Elas, #SheTransformsIT, #MujeresHacker o la Alianza STEAM por el Talento Femenino, promovida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional de España.

Por último, en 2021 hemos apostado por la diversidad y la inclusión en nuestra comunicación a través de diferentes herramientas y recursos. Por ello, hemos desarrollado el Manual de Implementación y Buenas Prácticas de Comunicación Inclusiva en español y la guía Vivo Diversidade en portugués.

Reconocimientos

- Índice Bloomberg Gender-Equality 2021: distingue a Telefónica como una de las empresas más comprometidas del mundo con la igualdad de género

- Financial Times: reconoce a Telefónica como uno de los empleadores más inclusivos de Europa en su *ranking* Diversity Leaders 2021.

- Distintivo Igualdad en la Empresa del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (DIE): obtenido por Telefónica Móviles España, S.A. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.

- IBEX Gender Equality Index: selecciona a Telefónica como una de las 33 empresas cotizadas españolas con mayor presencia femenina en puestos de alta dirección.

- Great Place to Work: reconoce a Telefónica Brasil como una de las mejores empresas para mujeres profesionales en su *ranking* Mulher.

- Employers for Youth: considera a Telefónica como uno de los mejores empleadores para jóvenes en varios países de Hispanoamérica.

- XIX Premios Expansión a la Innovación en Recursos Humanos por el Proyecto de Igualdad Retributiva: People Equality como una de las iniciativas más innovadoras en la gestión de Recursos Humanos. Reconocimiento a nuestro esfuerzo y capacidad de establecer un modelo de diagnóstico de las diferencias salariales. Analizamos la información demográfica, organizativa y retributiva con la tecnología más innovadora para identificar diferencias salariales, profundizar en el por qué detrás de los números y tener una visión holística de todos los empleados para aportar valor al negocio y facilitar la toma de decisiones.



2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo

Antes de la pandemia de la COVID-19, en Telefónica estábamos abordando un proceso de transformación de nuestras formas de trabajar, implantando una cultura de trabajo que nos permitía poner foco en las necesidades de nuestros clientes, priorizar la entrega de valor siendo más eficaces e innovadores y facilitar a los equipos mayor autonomía y velocidad en la toma de decisiones. Todos estos cambios se han visto acelerados por la pandemia donde, gracias al camino que habíamos recorrido y a la digitalización e innovación interna, conseguimos tener al 95% de la plantilla trabajando en remoto en los momentos más crudos de la crisis. Gracias a estos aprendizajes, durante 2021 hemos consolidado un **nuevo modelo de trabajo híbrido, flexible y digital** en todas nuestras operadoras: un modelo de trabajo que incrementa el compromiso, la satisfacción y la entrega de valor de nuestros equipos.

La redefinición de nuestros espacios de trabajo para que sean más digitales, más flexibles y colaborativos, el compromiso con la desconexión digital (Telefónica fue pionera con un acuerdo en 2019 con todas las organizaciones sindicales) y el **bienestar, tanto físico como emocional** de nuestras personas, también forman parte de este nuevo modelo de trabajo.



> Dónde y cómo trabajamos

Para diseñar nuestro modelo de trabajo post-pandemia, hemos consultado a los empleados a través de encuestas y *focus group* sobre cómo deberíamos trabajar y qué actividades tiene sentido realizar en la oficina. Tras los *inputs* recibidos hemos decidido apostar por un modelo híbrido, que nos dé **flexibilidad** y que nos permita obtener los **beneficios** de trabajar en la oficina (recomendable para realizar actividades de *team building* o *workshops* creativos) y en casa (adecuado para realizar actividades de análisis y que requieran concentración). Adicionalmente, el empleado puede también escoger trabajar desde una segunda residencia (siempre dentro del país de contratación).

La apuesta por un modelo híbrido está impactando positivamente en la motivación, entrega de valor y bienestar de nuestros empleados, como se deriva de las distintas encuestas que estamos realizando. En España, el 80% de los empleados opina que su equipo es **más productivo** trabajando en un modelo híbrido.

El modelo, que ha sido acordado con los principales organismos sindicales en los distintos países donde operamos, se ha ido adaptando localmente en función de la evolución de la pandemia, las necesidades y el marco legal de cada país.

Más allá del lugar de trabajo, estamos apostando por la **agilidad** como palanca clave para convertirnos en una **organización más flexible** y adaptable a los cambios del entorno, más **ágil** y focalizado hacia la **entrega de valor** a nuestros clientes.

Las nuevas formas de trabajo ágiles son para Telefónica mucho más que una metodología, son un medio para impulsar la transformación cultural, que se sustentan en las diferentes oficinas Agile locales. Estas oficinas, que combinan equipos de Negocio, de Transformación y de Personas, son el principal motor y habilitador del cambio y permiten adaptar los marcos de trabajo ágiles a las particularidades de cada negocio y alinearlo con las prioridades estratégicas de cada Unidad.

> Cómo lideramos

Sabemos que estas nuevas formas de trabajo suponen un **cambio de mentalidad** y, por eso, nuestro objetivo es desarrollar el rol de los líderes y de los equipos en los nuevos entornos de trabajo para lograr una cultura flexible y digital.

Para lograr este cambio, impulsamos en líderes y equipos competencias asociadas a las nuevas formas de trabajo basadas en una cultura de flexibilidad, confianza y compromiso, así como las capacidades necesarias que requiere un entorno de trabajo **colaborativo y dinámico** basado en la gestión de proyectos, la autonomía y el trabajo en equipo.

> Entorno digitalizado

Con un modelo de trabajo híbrido, la oficina pierde protagonismo como lugar para realizar una tarea y lo gana como espacio de inspiración, cocreación y relación entre compañeros, fomentando así el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento.

Por ello, los espacios de trabajo en Telefónica son abiertos y compartidos, y están equipados tecnológicamente para el modelo híbrido. Además, contamos con herramientas de gestión de espacios y en aquellos lugares que no tienen aún estas herramientas, estamos realizando pilotos para implantarlas en el futuro.

Del mismo modo, facilitamos a los empleados el equipamiento necesario para poder desempeñar en remoto de forma adecuada su trabajo permitiendo la interacción y favoreciendo la innovación con **tecnología colaborativa como Microsoft Teams o la red social corporativa de Workplace,** donde también compartimos noticias relevantes y contenido inspirador.

Adicionalmente, en España, ponemos a disposición de nuestros trabajadores distintas herramientas para que puedan registrar el inicio y fin de la jornada desde cualquier lugar, tal y como marca la actual legislación laboral local.

> Equilibrio de vida laboral y personal

GRI 103

El desarrollo del modelo híbrido lo llevamos a cabo poniendo al empleado y a su familia en el centro y velando por su salud digital. Estas nuevas formas de trabajo llevan aparejados nuevos hábitos saludables donde priman el bienestar físico y emocional de nuestros trabajadores de una forma holística.

Además, en función del área geográfica donde operamos, facilitamos a nuestros profesionales desde sillas ergonómicas, móvil con tarifa ilimitada de datos hasta la posibilidad de adquirir mobiliario de oficina con buenas condiciones.

Reforzando el **acuerdo de desconexión digital** que firmó la Compañía en 2019, impartimos cursos con nuevas rutinas y consejos para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y el tiempo libre y organizar el trabajo en equipo de la mejor manera posible.

Adicionalmente, creamos espacios para favorecer el bienestar emocional con cafés virtuales donde fomentamos el *networking*.



Para más información sobre iniciativas de salud emocional, ir al apartado 2.6.5.4 Seguridad, salud y bienestar en el trabajo



Progreso en 2021

A lo largo del 2021 hemos trabajado en la consolidación de un modelo híbrido consistente en 2/3 días de trabajo en la oficina y el resto en casa, consensuando los días de asistencia con los equipos y el líder de cada área. En algunas operadoras el modelo ha comenzado a implantarse gradualmente. No obstante, debido al aumento explosivo de los contagios por la expansión de la variante Omicron de la COVID-19, se siguen manteniendo en la actualidad elevados niveles de trabajo remoto, con un 70% de los trabajadores en teletrabajo.

Durante 2021 se ha seguido avanzando en la adopción de formas de trabajo ágiles en todas las unidades del Grupo. En la encuesta de motivación, un 38% de los empleados indica que utiliza algún tipo de marco de trabajo agile (scrum, kanban, design thinking, lean...) y actualmente tenemos más de 400 equipos trabajando en iniciativas ágiles en todos los países.

En España, más de 10.000 empleados desarrollaron sus capacidades digitales y habilidades de teletrabajo.

El 100 % de nuestros empleados tiene acceso a Office 365 y a Microsoft Teams para facilitar la colaboración en un entorno digital.

El 60% de los empleados es usuario activo en la red social corporativa de Workplace.

En Alemania, 800 trabajadores realizaron sesiones informativas acerca de cómo estructurar la rutina diaria de trabajo de forma eficaz. Además, se han realizado cafés virtuales con 300 participantes que garantizan la cohesión de los equipos en un entorno híbrido.

Además, desde Universitas (nuestra universidad corporativa), se impartió formación en vivo y con duración media de seis horas para ayudar a la transformación que suponen las nuevas formas de trabajo: coaching for leaders, leading virtually, Growth Mindset, the art of gathering (o como tener mejores reuniones virtuales) entre otros. Estas formaciones suman un total de +16.000 participantes registrados con 115 cursos impartidos.

Se realizaron diversos cursos de liderazgo basado en resultados, a través de los cuales más de 600 directores en España han participado en Breaking Point.

Más de 500 participantes participaron en Multiply your Productivity con el objetivo de ayudar a aumentar la productividad.

También se han realizado programas de liderazgo de equipos impartidos en diferentes áreas de la Compañía (CTO, Movistar+...).

Más de 1.700 líderes de la Compañía pasaron por el programa global Ahead of the Unexpected, completamente virtual, donde compartimos y sociabilizamos nuestra estrategia corporativa.

2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

GRI 403-1, 403-8, 403-9, 403-10

En Telefónica entendemos la seguridad y salud en el trabajo como un concepto que abarca un estado de completo bienestar físico, mental y social en armonía con el medioambiente. Las medidas que promueven la salud dentro de la empresa no sólo ayudan a los empleados y garantizan el éxito empresarial a largo plazo, sino que también tienen efectos positivos en la sociedad en su conjunto.

La Comisión de Calidad y Sostenibilidad es la responsable de impulsar el desarrollo de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que es aprobado por el Consejo de Administración y hace hincapié en salvaguardar y promover la Seguridad, Salud y Bienestar (SS&B) de nuestros empleados en el trabajo.



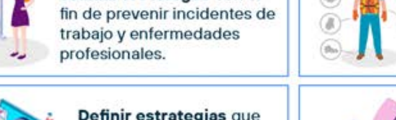
Nuestra política de seguridad, salud y bienestar

Nos comprometemos a:





Identificar los peligros y evaluar los riesgos con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.





Velar por el **cumplimiento** de la normativa local y estándares internacionales.



Promover la información, participación y consulta de los empleados y demás partes.

Definir estrategias que fomenten una **cultura de prevención, bienestar y salud.**



Aplicar principios de mejora continua mediante la evaluación del desempeño a través de indicadores.



Proporcionar condiciones de trabajo seguro y saludable para la prevención de lesiones y del deterioro de la salud.



Fomentar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios **las mejores prácticas.**



Comunicar de forma regular y **transparente nuestro desempeño** y atender las inquietudes.

> Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales

GRI 403-1, 403-2

Establecemos procedimientos para identificar los peligros y evaluar los riesgos con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y velamos por el cumplimiento de los requisitos legales vigentes en cada país. Además, adoptamos de forma complementaria y conforme al principio de prevención, otros requisitos en base a la normativa local o a estándares internacionales.

Los procesos para identificar los peligros, evaluar los riesgos para prevenir incidentes y enfermedades profesionales están recogidos en la Política global de Seguridad y Salud, así como en las diferentes políticas de seguridad y salud locales. Estos procesos varían en función del país, pero todos tienen el fin de eliminar peligros y minimizar riesgos.

En España, la identificación de riesgos se realiza por diversas vías: realización de informes específicos para analizar una determinada situación; realización de evaluaciones de riesgos en los centros de trabajo y realización de investigación de accidentes. Los resultados de esta actividad técnica se incluyen en la denominada 'Planificación Preventiva', la cual es remitida a las unidades gestoras correspondientes para que planifiquen y desarrollen las acciones correctoras necesarias.

En Brasil contamos con una plataforma de identificación y evaluación de Peligros y Riesgos, denominada módulo SOGI PRSSO (Peligros y Riesgos Laborales).

En Alemania existe un proceso de notificación de accidentes, los accidentes se registran en la base de datos de accidentes y los especialistas en seguridad laboral realizan un análisis de los mismos utilizando una lista de control.

Asimismo, en cada operadora contamos con **procesos para investigar incidentes laborales.**
En España, una vez realizada la determinación por parte del médico de trabajo del accidente, este es comunicado al Servicio de Prevención, siendo asignado a un técnico de prevención para que realice la investigación del mismo. En el informe de investigación se incluyen una serie de conclusiones y recomendaciones de las cuales es informado el trabajador y su superior inmediato. Si requiere alguna actuación adicional es comunicado también a la unidad gestora para reparación o adecuación de la incidencia detectada.

En Brasil disponemos de una Instrucción Técnica de Gestión de Incidentes y Accidentes de Trabajo y de un formulario normalizado para el registro e investigación de los accidentes de trabajo.

En Alemania los problemas clave identificados se debaten en los comités de seguridad laboral y se elaboran medidas.

Actualmente, el 98% de nuestros empleados están cubiertos por un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar, donde el 44% está cubierto por un sistema certificado (basado en los estándares ISO 45001 u OHSAS 18001). Debido al aumento de la plantilla considerada para el cálculo este porcentaje se ha visto reducido con respecto al 2020.

Nuestro plan de trabajo de cara al 2022 contempla la implementación de un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar en todas nuestras operadoras, de las cuales, las correspondientes a los principales mercados estarán certificadas en el nuevo estándar ISO 45001.

> Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

En todos los países disponemos de servicios de salud con funciones esencialmente preventivas y de promoción de la salud.



En algunos países están cubiertos con personal propio:

- En España con el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales.
- En Brasil con proveedores especializados que contratamos para programas de acupuntura, salud mental (psicólogos), nutrición, fisioterapia, meditación, atención primaria (Clínica Einstein), programas para embarazadas, ejercicio en el lugar de trabajo, gestión de enfermos crónicos, telemedicina, chequeo para ejecutivos...

En la mayoría de los centros de trabajo contamos con servicio médico en el propio centro, y en aquellos lugares donde no se dispone, los empleados tienen acceso a los servicios médicos a través de los distintos planes de salud.

Además, en todas las operaciones disponemos de Plan de emergencia en el que hay equipos de personas formadas en primeros auxilios que actúan ante cualquier emergencia y desastre natural. También contamos con alertas tempranas y equipos especialmente formados (con la realización de simulacros) y preparados para actuar frente a estos sucesos.

> Formación y representación de los empleados

GRI 403-4, 403-5

Formación y sensibilización

Todos los empleados tienen a disposición cursos *online* en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Además, se hacen formaciones continuas y específicas con los equipos locales de los países sobre la implementación de sistemas de gestión de seguridad, salud y bienestar, y numerosas campañas de salud y sensibilización.

Representatividad y participación de nuestros trabajadores

Promovemos la información, participación y consulta de los empleados y demás partes interesadas para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables. La representación de los trabajadores en comités paritarios de seguridad y salud es el modelo establecido en los diferentes países en los que estamos presentes, y el 90% de nuestros empleados están representados en estos comités.

En España contamos con el comité central de Seguridad y Salud, que tiene periodicidad mensual, y lo reforzamos con comités provinciales con periodicidad trimestral. En Alemania, su comité de Seguridad Laboral se reúne cada trimestre.



Ir al apartado 2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo

> Fomento de la salud de los trabajadores

GRI 403-3, 403-6

En Telefónica impulsamos y promovemos la salud, tanto física como psíquica, de nuestros trabajadores y tanto en el entorno laboral como en el personal y familiar. En línea con nuestro objetivo de ser un referente del bienestar empresarial, generando un impacto positivo en nuestros empleados, colaboradores, en su entorno y en la organización, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una cultura de bienestar en todos los niveles de la organización, ofreciendo a los trabajadores beneficios para la salud y el bienestar.

Además, concienciamos a través de distintos programas de salud como la Comunidad de Bienestar en España y Feel Good en España y Alemania, o Vivo Bem-Esta en Brasil. Con estos programas fomentamos iniciativas que tratan de sensibilizar sobre aspectos como la nutrición, la salud, la actividad física y la parte emocional.

Ofrecemos un *portfolio* de beneficios sociales adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que operamos, entre los que destacan el seguro de salud universal para todos los empleados y el servicio de ayuda a las personas con discapacidad.

Promovemos el bienestar y el entorno psicosocial en el lugar de trabajo para reducir el estrés emocional y mental. En esta línea, en Brasil existe el programa Conte Comigo, que ofrece apoyo de asistentes sociales y psicólogos con consultas. En España el programa de salud y bienestar aborda el estrés como riesgo psicosocial. En Alemania contamos con Feel Good Balance donde se ofrecen cursos de relajación, cursos de gestión del estrés y resiliencia.

Todos estos programas ayudan a implementar medidas correctoras y preventivas en cada país.

Además, el entorno psicosocial de trabajo es uno de los indicadores de desempeño que Telefónica se ha comprometido a abordar públicamente.

Facilitamos el acceso a los trabajadores a estos servicios y programas de bienestar a través de campañas de comunicación integrales. Además, realizamos distintos cursos de formación sobre salud emocional, manejo del estrés, gestión del tiempo, estilo de liderazgo y prevención del suicidio, entre otros.

En la mayoría de los países contamos con plataformas que nos ayudan a fomentar la actividad física, como Gympass. Adicionalmente, ponemos a disposición de nuestros empleados productos saludables en las máquinas *vending* y programas de nutrición con nutricionistas que elaboran un plan de alimentación adaptado a cada participante.



De forma complementaria, colaboramos con la construcción de entornos que promueven una mayor calidad de vida y comodidad, incluyendo en nuestros edificios salas de lactancia, aparcamiento de bicicletas y vestuarios.

> Compromiso con nuestros proveedores

GRI 403-7

Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios. Todos nuestros proveedores firman la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que establece unas obligaciones de cumplimiento en este ámbito.

Donde existe más riesgo de sufrir un accidente profesional es en las actividades de nuestros proveedores, y por eso nos centramos en promover y reforzar las mejores prácticas de seguridad, salud y bienestar en el trabajo con ellos. Muestra de esto es el Proyecto Aliados donde se realizan auditorías con el objetivo puesto en seguridad y salud en el trabajo, que se complementan con reuniones con las empresas contratistas y el desarrollo de planes de mejora.

Gestión de los proveedores

Paso 1	Todos nuestros proveedores deben aceptar y firmar nuestros estándares mínimos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
Paso 2	Análisis de riesgo e identificación de proveedores de alto riesgo.
Paso 3	Auditorías —administrativas o *in situ*— a proveedores de alto riesgo.
Paso 4	*Engagement* con proveedores para mejorar la seguridad y salud de los que trabajan con nosotros en nuestra cadena de suministro.



Ir al capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro

> Seguridad y salud del empleado: gestión de la crisis del COVID-19

GRI 103

En 2021 el contexto pandémico ha supuesto numerosos retos en todos los países donde estamos presentes y nuestra gestión se ha enfocado en la seguridad de nuestros empleados, clientes y socios.

La fórmula que nos ha permitido gestionar esta pandemia es un mix equilibrado entre análisis de datos, participación activa en foros internacionales (OMS y Naciones Unidas) e interpretación diaria de información cualitativa (prensa, tendencias, agencias de noticias, estudios especializados).

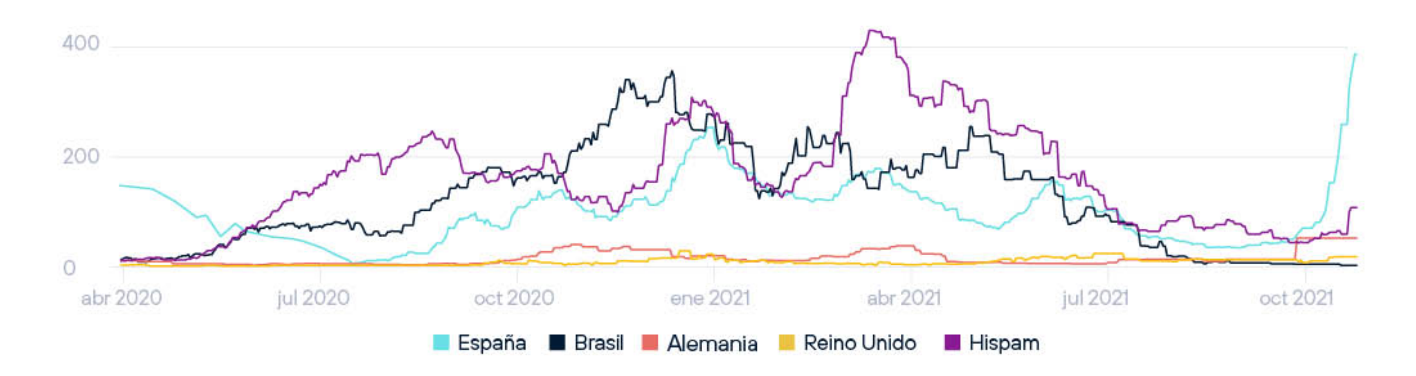
Con pequeñas adaptaciones en las herramientas existentes, hemos extraído el máximo rendimiento de los datos y progresado de forma segura, tanto en los objetivos de protección de la salud como en los retos de negocio.

Actualmente, **el 16% de la plantilla ha tenido la enfermedad**. Hemos registrado 102 pérdidas y, por el momento, no tenemos brotes en nuestros centros de trabajo. Estos datos son el resultado de un importante esfuerzo de coordinación entre muchas áreas y países.

Los impactos por país son muy diferentes. En la gráfica adjunta presentamos la distribución por organizaciones y geografías:

COVID-19 Telefónica Global

Casos Activos



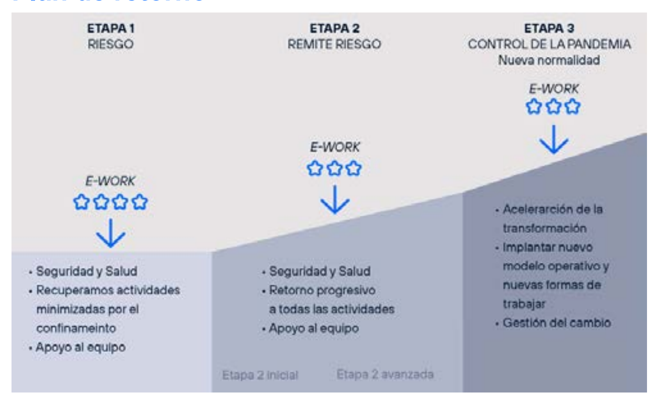
Hemos hecho un importante esfuerzo para proteger a nuestros empleados garantizando espacios de trabajo seguros y saludables. Por ello, este año 2021 seguimos avanzando con el plan de retorno anteriormente diseñado donde los objetivos del plan son: salvaguardar la seguridad y salud de las personas, asegurar la actividad de las personas y el servicio a nuestros clientes y prevenir riesgos a futuro.



Las acciones para cumplir estos objetivos han variado en función de la evolución de la pandemia en cada país y criterios basados en actividades del negocio y colectivos de empleado.

Cada una de estas etapas ha sido acordada con los principales organismos sindicales, tanto en España como a nivel mundial: UGT, CC.OO. y UNI Global Union (Coordinación sindical).

Plan de retorno



La planificación temporal es distinta en cada país y está sujeta a muchas variables: indicadores clave del país, casos activos de la Compañía en esta ubicación, condiciones para el retorno. Por esta razón, aunque el plan es el mismo, la implantación se produce en distintos momentos.

A fecha de cierre de este documento, el estatus de nuestra huella es el indicado en la gráfica, no obstante,

debido a la llegada de la variante ómicron, hemos adaptado nuestras medidas de prevención a la situación

en cada momento. Como siempre, la protección de nuestra salud es nuestra principal prioridad y, por ello, volvimos a dar prioridad a la opción de teletrabajo y flexibilidad en todos los países hasta el control de nuevo de la pandemia.

Etapas de retorno



Coordinación sindical para el plan de retorno COVID-19

En todo momento, el plan de retorno a los centros de trabajo ha sido abordado conjuntamente entre Telefónica y los principales sindicatos en España, UGT y CC.OO., así como con UNI Global Union.

Durante el 2021, cada país ha establecido localmente los sistemas oportunos por medio de comités de salud e higiene, comisiones temporales vinculadas al COVID-19 u otros instrumentos de diálogo para velar por el cumplimiento de los acuerdos y revisar cualquier incidencia extraordinaria que pudiera surgir hasta el control de la pandemia.

Se incluye también el compromiso de crear espacios de colaboración, en el ámbito de la negociación colectiva, con el objetivo de analizar y capitalizar los aprendizajes derivados de la gestión de la pandemia hacia la consolidación de esquemas de teletrabajo y flexibilidad, así como nuevos protocolos de salud y convivencia.

Progreso en 2021

- En España contamos con una comunidad 'Community wellbeing' donde se fomentan actividades y charlas de bienestar y salud que están estrechamente conectadas con los tres pilares principales de la salud: salud emocional, física y nutricional. Algunos ejemplos en el ámbito de la salud mental son: *Shinrin Yoku* (baños de bosque) y los talleres de risoterapia. En la salud nutricional impartimos distintos *webinars*: como transformar tu salud - desde la Rafa Nadal Academy o nutrición energética, son algunos ejemplos. En la salud física hemos realizado sesiones virtuales semanales con personal *trainings* y sesiones de introducción al yoga al aire libre.

- Lanzamiento de Vivo Bem- Estar para promover la salud física y mental y un entorno de trabajo más diverso y colaborativo.

- Realizamos la semana del bienestar en diferentes países donde se compartieron contenidos sobre la salud emocional, actividad física, alimentación saludable, autoconocimiento y felicidad.

- Brasil llevó a cabo el reto del Bienestar Vivo para fomentar la práctica de la actividad física y la meditación a través de la gamificación con más de 1.300 participantes y 16.000 horas de actividades deportivas y de meditación.

- Brasil lanzó el Espacio del Bienestar con +600m^2 donde acupuntores, psicólogos, nutricionistas y fisioterapeutas dan servicio a 33.000 empleados y donde se puede acceder de forma presencial u *online.*

- Alemania formó parte de Digital O2 Telefónica Run donde más de 1.600 trabajadores participaron en recoger el mayor número de pasos a través de una app



con el fin de recaudar dinero para apoyar un proyecto benéfico.

- En cuanto a la prevención de conductas adictivas, Brasil, a través de su programa 'Conte Comigo', inició un programa piloto y España lo ha incluido dentro de la agenda a desarrollar dentro de su programa de salud y bienestar.
- Durante el 2021 se llevaron a cabo actividades de sensibilización y prevención de cáncer (colón, mama, próstata) en España, Brasil y Alemania.
- Contamos con comisiones específicas de seguimiento COVID-19 a nivel local, donde se garantiza que las actuaciones en materia de prevención y vigilancia de la salud se adopten con plena participación de la representación de los trabajadores. De este modo, cumplimos un doble objetivo de preservar la salud y vigilar el retorno seguro a las oficinas.
- Implantamos un nuevo modelo de trabajo que gira en torno a cuatro ejes.



Para más información, ver apartado 2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo

- Según la evolución de la pandemia se han actualizado todas las medidas adoptadas en 2020 para garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados.

Reconocimientos

- Alemania gana Corporate Health Award 2021, el premio más prestigioso relacionado con la gestión de la salud ocupacional en Alemania.
- Renovación de la certificación de Empresa saludable (España).
- Renovación del sello Quirón Protocolo Seguro Covid-19 (sept 2021): se trata de una de las certificaciones más rigurosas que existen en España y que avala las medidas higiénicas, sanitarias, de distanciamiento interpersonal y organizativas que se han tomado en nuestra Compañía frente al COVID-19.
- Renovación del certificado de AENOR, por los protocolos implantados en un total de 900 tiendas Movistar de todo el territorio español frente al COVID-19.



HITOS

→ **Lanzamiento de modelos de trabajo híbrido: remoto y presencial en el 100% de nuestras operadoras.**

→ **Formamos parte del Índice Bloomberg de Igualdad de Género en 2021.**

→ **Incrementamos el porcentaje de mujeres directivas en el Grupo, que se sitúa en un 29,5% (un 30,4 % incluyendo la operación de Reino Unido).**



2.6.6 Principales indicadores

GRI 102-8, 102-38, 102-39, 102-41, 202-1, 401-1, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-3, 405-1, 405-2

2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo

GRI 103, 403-8, 403-9, 403-10

Principales indicadores de seguridad y salud laboral

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispam (4)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Nº de horas de absentismo (hombres)	494.016	378.696	774.808	1.767.032	132.288	618.168	292.904	148.216	808.480	784.838
Nº de horas de absentismo (mujeres)	485.904	381.496	771.592	2.110.544	177.592	902.192	302.920	189.280	587.648	574.964
Nº de horas de absentismo TOTAL	**979.920**	**760.192**	**1.546.400**	**3.877.576**	**309.880**	**1.520.360**	**595.824**	**337.496**	**1.396.128**	**1.359.802**
Tasa de absentismo (hombres)	0,05	0,04	0,02	0,05	0,00	0,02	0,04	0,05	0,02	0,02
Tasa de absentismo (mujeres)	0,09	0,08	0,03	0,08	0,01	0,05	0,07	0,10	0,02	0,03
Tasa de absentismo TOTAL	**0,07**	**0,05**	**0,02**	**0,06**	**0,01**	**0,03**	**0,05**	**0,06**	**0,02**	**0,02**
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (2)	11,64	12,13	7,02	3,04	3,92	45,99	2,01	0,00	58,61	82,01
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (2)	14,35	8,18	0,72	0,41	6,20	8,26	12,47	10,84	22,54	19,76
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (2)	**12,60**	**10,77**	**4,48**	**1,97**	**4,72**	**32,73**	**5,94**	**4,07**	**45,58**	**59,13**
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (3)	11,64	12,13	7,02	3,04	3,92	45,05	2,01	0,00	107,60	179,00
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (3)	14,35	8,18	0,72	0,41	6,20	8,26	12,47	10,84	59,56	112,16
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (3)	**12,60**	**10,77**	**4,48**	**1,97**	**4,72**	**32,12**	**5,94**	**4,07**	**90,25**	**154,44**
Tasa de frecuencia de accidentes (hombres)	0,25	0,37	0,57	0,40	0,12	0,24	0,00	0,00	1,12	1,50
Tasa de frecuencia de accidentes (mujeres)	0,94	0,33	0,05	0,14	0,12	0,16	0,04	0,00	0,52	0,36

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispam (4)	
Tasa de frecuencia de accidentes TOTAL	**0,49**	**0,36**	**0,36**	**0,30**	**0,12**	**0,21**	**0,02**	**0,00**	**0,91**	**1,08**
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (2)	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,05**	**0,00**
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (3)	0,00	0,00	0,00	0,12	0,00	0,00	0,00	0,00	2,43	6,61
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (3)	0,00	0,00	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	2,33	6,86
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (3)	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,14**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**2,39**	**6,71**
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Hombres) (5)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	8,00
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Mujeres) (5)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL (5)	**n.a.**	**0**	**n.a.**	**0**	**n.a.**	**0**	**n.a.**	**0**	**n.a.**	**8**
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL (5)	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**2,00**	**8,00**
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Hombres)	12	11	0	0	22	49	0	0	274	419
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Mujeres)	25	4	0	0	12	37	1	0	75	58

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispam (4)	
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables TOTAL	**37**	**15**	**0**	**0**	**34**	**86**	**1**	**0**	**349**	**477**
Tasa de lesiones por accidentes laboral registrables (TOTAL)	**0,49**	**0,22**	**0,00**	**0,00**	**0,12**	**0,32**	**0,02**	**0,00**	**1,03**	**1,55**
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Hombres)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Mujeres)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (TOTAL)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**
Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral TOTAL	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Nº de horas trabajadas (TOTAL)	**14.996.612**	**13.909.860**	**62.885.220**	**62.957.490**	**56.321.381**	**54.162.018**	**11.918.370**	**5.263.110**	**67.724.712**	**61.617.883**
Nº de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral (TOTAL)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	7.701	7.368	33.064	33.072	17.497	27.271	100	5.632	15.642	28.042
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	100%	100 %	98%	97 %	76%	100 %	2%	98 %	47%	88 %
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	7.701	0	0	32.761	17.497	26.332	100	5.632	10.673	27.403
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	100%	0 %	0%	97 %	76%	96 %	2%	98 %	32%	86 %



Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispam (4)	
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	7.701	7.368	0	0	17.497	24.193	100	5.632	20.613	31.125
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	100%	100 %	0%	0 %	76%	89 %	2%	98 %	62%	98 %

Debido a la *joint venture* con Virgin Media Reino Unido las empresas incluidas dentro de la región de Reino Unido salen del perímetro de consolidación del Grupo a partir del 1 de junio de 2021 , por lo que únicamente se refleja la información hasta dicha fecha.

Notas sobre los indicadores:

-Tasa de absentismo = Nº total de días perdidos por cualquier causa / Nº total de días laborables anuales.
-Tasa de días perdidos (gravedad) = Nº total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional/ Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.
-Tasa de frecuencia de accidentes = (Nº total de accidentes in labore con baja / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.
-Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.
-Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = (Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Número de horas trabajadas) × 200.000.
-Tasa de lesiones por accidentes laborales registrables = (Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas) × 200.000
-Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral = (Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / Número de horas trabajadas) × 200.000.
(1) Para mejorar la calidad del dato, se reportan los datos relacionados con enfermedades profesionales en base a dos criterios: 1. En base a una definición global, basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2. En base a la legislación, regulación y normas locales, como en años anteriores. Esta distinción es necesaria para entender las diferencias entre los países, p. ej. la normativa laboral en Reino Unido recoge un mayor número de enfermedades profesionales (p. ej. el estrés) que el resto de las regiones donde opera Telefónica, por lo que las tasas relacionadas con enfermedades profesionales son más altas en Reino Unido. Adicionalmente, en 2020 en Argentina, según la legislación local, el COVID-19 se está contemplando como enfermedad profesional.
(2) Basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo.
(3) Basado en la lista de enfermedades profesionales en legislación, regulación, y normas locales.
(4) En 2020 y 2021 Hispam comprende: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, y Venezuela.
(5) Sin incluir fallecimientos.



Indicadores relevantes *joint venture* O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido[6]

-**Tasa de absentismo laboral:** O2 Reino Unido = 5 %; Virgin Media Reino Unido= 10 %
-**Tasa de frecuencia de accidentes:** O2 Reino Unido = 0.28; Virgin Media Reino Unido = 0.32
-**Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (Basado en legislación, regulación y normas locales)**: O2 Reino Unido = 0 ; Virgin Media Reino Unido = 14,67

* El dato de O2 Reino Unido consolida la información del 1 de enero al 31 de diciembre, y la información de Virgin Media Reino Unido es la consolidada desde el 1 de enero al 31 de octubre de 2021.

Cobertura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Indicadores (*)	Total Grupo (%)
	2021
% de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud implementado y certificado bajo la norma ISO 45001	44,1 %
% de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud implementado sin certificación	54,3 %
% de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud implementado	**98,4 %**

(*) Para 2021, la cobertura se ha calculado en base al promedio de plantilla física, tanto para los empleados que han formado parte del Grupo, como los que están cubiertos a cierre de año. Los indicadores reflejan el porcentaje de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud con certificación (norma ISO 45001), o con un sistema de gestión implantado pero sin certificar.

El 98,4% indica la suma del porcentaje de empleados que están cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad o Salud certificado o sin certificar.

[6] Tasa de absentismo laboral:

- **O2 Reino Unido**: Nº total de días perdidos por cualquier causa / Total días laborables anuales. *Nota 1*: *"Cualquier causa" se refiere a "Nº total de días perdidos por: accidente de trabajo in labore con baja, accidente no laboral, enfermedad profesional, enfermedad común y ausencias no permitidas". Nota 2: No se incluyen ausencias permitidas como las vacaciones, los permisos de estudio, los permisos de maternidad o paternidad y los días de libre disposición.*
- **Virgin Media Reino Unido**: (total de días perdidos debido a enfermedades/accidentes tanto relacionados con el trabajo como no relacionados con el trabajo, por ejemplo, gripe)'/'total de días trabajados por plantilla'(Número total de empleados (recuento, fin de año)'×221,4).

  Ausencia: un empleado ausente del trabajo debido a una incapacidad de cualquier tipo (por ejemplo, enfermedad/gripe), no solo como resultado de una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo. Quedan excluidas las ausencias permitidas como vacaciones, estudio, maternidad o paternidad y licencia por motivos familiares.

Tasa de frecuencia de accidentes:

- **O2 Reino Unido**: (Nº total de accidentes *in labore* con baja / Horas de trabajo anuales) * 200 000. *Nota*: Incluido accidentes que resultan en muerte.
- **Virgin Media Reino Unido**: Número total de lesiones registrables en el lugar de trabajo*200000/'Total de horas trabajadas por plantilla'(Número total de empleados (recuento, fin de año)'×221,4).

  Tasa de accidentes (por 200.000 horas trabajadas). Lesión: Una lesión fatal o no fatal que surge de, o en el curso del trabajo. Por lo general, esto debe incluir las lesiones reportadas en el camino hacia y desde el trabajo, así como durante el trabajo, ya sea dentro o fuera de las instalaciones. Tenga en cuenta que solo recopilamos "Lesiones registrables". Estos son aquellos en los que se requiere atención médica de un profesional de la salud y se produce una pérdida de tiempo.

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales:

- **O2 Reino Unido**: (Nº total de enfermedades profesionales / Horas de trabajo anuales) * 200000 *Nota 1: Si la legislación, regulación o norma local se basan en la lista de enfermedades profesionales de la OIT, no hace falta reportar este indicador. Nota 2: Incluir las enfermedades profesionales que por legislación, regulación o norma local se requiere reportar, pero que no están incluidas en la lista de enfermedades profesionales de la OIT (por ejemplo, estrés u otras enfermedades psicosociales). Nota 3: No se considera enfermedad profesional las enfermedades comunes.*
- **Virgin Media Reino Unido**: Número de empleados que reportaron una enfermedad ocupacional (por ejemplo, estrés) y/o accidente relacionado con el trabajo' * 200000 / Horas totales trabajadas por plantilla' (Número total de empleados (número de empleados, fin de año)'×221.4). Tasa de enfermedades profesionales (por 200.000 horas trabajadas).

2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad

GRI 102-8, 401-1, 405-1

> Estructura del Consejo de Administración

Personas en el Consejo de Administración por género y rango de edad en 2021

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
50 o más	10	77 %	3	23 %	13	87 %
De 35 a 49	—	— %	2	100 %	2	13 %
Menores de 35	—	— %	—	— %	—	— %
Total	10	66,7%	5	33,3%	15	100 %

> Indicadores de distribución de empleados y contratos

Número total y distribución de empleados por país

	Plantilla física		% Plantilla física	
País	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**
España	28.560	28.949	25,4 %	27,9 %
Brasil	34.432	34.746	30,6 %	33,4 %
Alemania	7.926	7.238	7,1 %	7,0 %
Hispam	34.687	32.091	30,9 %	30,9 %
Argentina	13.618	12.276	12,1 %	11,8 %
Chile	4.269	4.053	3,8 %	3,9 %
Colombia	6.435	5.965	5,7 %	5,7 %
Ecuador	1.028	922	0,9 %	0,9 %
México	1.843	2.097	1,6 %	2,0 %
Perú	5.148	4.557	4,6 %	4,4 %
Uruguay	633	580	0,6 %	0,6 %
Venezuela	1.713	1.641	1,5 %	1,6 %
Resto	422	910	0,4 %	0,9 %
Total Grupo	112.349	103.934	100 %	100,0 %

(1) La plantilla física promedio del Grupo en 2021 fue de 107.416 empleados.
(2) La plantilla equivalente (FTE) del Grupo en 2021 fue de 100.325 FTE.
(3) Debido a la joint venture entre O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido, las empresas que constituyen esta, y se encontraban incluidas dentro de la región de Reino Unido, salen del perímetro de consolidación del Grupo a partir del 1 de Junio de 2021, por lo que a fecha de cierre (31 de Diciembre de 2021) no se realiza su contabilización dentro del dato del Grupo.

La plantilla a cierre para O2 Reino Unido (31 de diciembre) es de 6.153 empleados (2.392 mujeres, 3.749 hombres y 12 empleados sin identificación de género) y de 11.697 empleados (3.185 mujeres y 8.512 hombres) para Virgin Media Reino Unido (a 31 de octubre).

Por otro lado, los empleados de las empresas que no han formado parte de la *joint venture,* pero que por situación geográfica estaban en Reino Unido, pasan a formar parte del perímetro de Resto en el ejercicio del 2021.

No obstante, se reflejarán aquellos indicadores que incluyan la situación de plantilla de forma acumulada entre el 1 de enero de y el 31 de mayo de 2021.

Número total y distribución de empleados por género, rango de edad, categoría profesional y región

TOTAL GRUPO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Ejecutivos	Hombres	959	736	2.220	1.946	179	139	3.358	2.821
	%	5%	4 %	7%	6 %	1%	1 %	5%	4 %
	Mujeres	289	246	1.120	1.025	103	87	1.512	1.358
	%	5%	4 %	5%	5 %	1%	1 %	4%	3 %
	Total	1.248	982	3.340	2.971	282	226	4.870	4.179
	%	5%	4 %	6%	6 %	1%	1 %	4%	4 %
Mandos Intermedios	Hombres	1.916	1.516	4.362	3.462	1.028	652	7.306	5.630
	%	10%	9 %	14%	11 %	5%	4 %	10%	9 %
	Mujeres	529	355	2.137	1.602	592	361	3.258	2.318
	%	8%	6 %	10%	8 %	4%	3 %	8%	6 %
	Total	2.445	1.871	6.499	5.064	1.620	1.013	10.564	7.948
	%	10%	8 %	12%	10 %	5%	3 %	9%	8 %
Otros Profesionales	Hombres	16.090	14.678	25.051	25.683	17.833	15.568	58.974	55.929
	%	85%	87 %	79%	83 %	94%	95 %	85%	87 %
	Mujeres	5.601	4.951	17.739	18.075	14.601	12.852	37.941	35.878
	%	87%	89 %	84%	87 %	95%	97 %	89%	91 %
	Total	21.691	19.629	42.790	43.758	32.434	28.420	96.915	91.807
	%	85%	87 %	81%	84 %	94%	96 %	86%	88 %
Total	Hombres	18.965	16.930	31.633	31.091	19.040	16.359	69.638	64.380
	%	27%	26 %	45%	48 %	27%	25 %	62%	62 %
	Mujeres	6.419	5.552	20.996	20.702	15.296	13.300	42.711	39.554
	%	15%	14 %	49%	52 %	36%	34 %	38%	38 %
	Total	25.384	22.482	52.629	51.793	34.336	29.659	112.349	103.934
	%	23%	22 %	47%	50 %	31%	29 %	100%	100 %



ALEMANIA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Ejecutivos	Hombres	77	65	96	93	3	6	176	164
	%	6 %	5 %	4 %	4 %	0,3 %	1 %	4 %	4 %
	Mujeres	18	18	34	39	3	2	55	59
	%	3 %	3 %	2 %	3 %	0,4 %	0 %	2 %	2 %
	Total	95	83	130	132	6	8	231	223
	%	5 %	5 %	3 %	3 %	0,3 %	0 %	3 %	3 %
Mandos Intermedios	Hombres	121	108	371	356	69	67	561	531
	%	9 %	9 %	15 %	15 %	6 %	7 %	11 %	12 %
	Mujeres	38	33	107	99	25	24	170	156
	%	6 %	6 %	7 %	7 %	3 %	4 %	6 %	6 %
	Total	159	141	478	455	94	91	731	687
	%	8 %	8 %	12 %	12 %	5 %	6 %	9 %	9 %
Otros Profesionales	Hombres	1.123	1.016	2.002	1.962	1.101	904	4.226	3.882
	%	85 %	85 %	81 %	81 %	94 %	93 %	85 %	85 %
	Mujeres	609	486	1.397	1.352	732	608	2.738	2.446
	%	92 %	91 %	91 %	91 %	96 %	96 %	92 %	92 %
	Total	1.732	1.502	3.399	3.314	1.833	1.512	6.964	6.328
	%	87 %	87 %	85 %	85 %	95 %	94 %	88 %	87 %
Total	Hombres	1.321	1.189	2.469	2.411	1.173	977	4.963	4.577
	%	27 %	26 %	50 %	53 %	24 %	21 %	63 %	63 %
	Mujeres	665	537	1.538	1.490	760	634	2.963	2.661
	%	22 %	20 %	52 %	56 %	26 %	24 %	37 %	37 %
	Total	1.986	1.726	4.007	3.901	1.933	1.611	7.926	7.238
	%	25 %	24 %	51 %	54 %	24 %	22 %	100 %	100 %



BRASIL		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Ejecutivos	Hombres	155	128	813	836	109	112	1.077	1.076
	%	8 %	7 %	8 %	8 %	1 %	1 %	5 %	5 %
	Mujeres	43	41	413	440	59	73	515	554
	%	6 %	7 %	7 %	7 %	1 %	1 %	4 %	4 %
	Total	198	169	1.226	1.276	168	185	1.592	1.630
	%	8 %	7 %	8 %	8 %	1 %	1 %	5 %	5 %
Mandos Intermedios	Hombres	217	204	978	1.006	306	290	1.501	1.500
	%	12 %	12 %	10 %	10 %	4 %	4 %	8 %	7 %
	Mujeres	29	22	354	352	230	175	613	549
	%	4 %	4 %	6 %	6 %	3 %	2 %	4 %	4 %
	Total	246	226	1.332	1.358	536	465	2.114	2.049
	%	10 %	10 %	9 %	8 %	3 %	3 %	6 %	6 %
Otros Profesionales	Hombres	1.465	1.432	7.810	8.299	8.116	7.713	17.391	17.444
	%	80 %	81 %	81 %	82 %	95 %	95 %	87 %	87 %
	Mujeres	596	551	5.099	5.502	7.640	7.570	13.335	13.623
	%	89 %	90 %	87 %	87 %	96 %	97 %	92 %	93 %
	Total	2.061	1.983	12.909	13.801	15.756	15.283	30.726	31.067
	%	82 %	83 %	83 %	84 %	96 %	96 %	89 %	89 %
Total	Hombres	1.837	1.764	9.601	10.141	8.531	8.115	19.969	20.020
	%	9 %	9 %	48 %	51 %	43 %	41 %	58 %	58 %
	Mujeres	668	614	5.866	6.294	7.929	7.818	14.463	14.726
	%	5 %	4 %	41 %	43 %	55 %	53 %	42 %	42 %
	Total	2.505	2.378	15.467	16.435	16.460	15.933	34.432	34.746
	%	7 %	7 %	45 %	47 %	48 %	46 %	100 %	100 %



ESPAÑA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Ejecutivos	Hombres	394	358	693	661	16	12	1.103	1.031
	%	5 %	4 %	9 %	8 %	1 %	1 %	6 %	6 %
	Mujeres	142	133	343	368	16	9	501	510
	%	5 %	4 %	6 %	6 %	1 %	1 %	5 %	5 %
	Total	536	491	1.036	1.029	32	21	1.604	1.541
	%	5 %	4 %	8 %	7 %	1 %	1 %	6 %	5 %
Mandos Intermedios	Hombres	639	567	1.134	699	187	41	1.960	1.307
	%	7 %	7 %	15 %	9 %	8 %	2 %	11 %	7 %
	Mujeres	218	175	665	394	103	24	986	593
	%	7 %	6 %	12 %	7 %	7 %	2 %	10 %	6 %
	Total	857	742	1.799	1.093	290	65	2.946	1.900
	%	7 %	6 %	14 %	8 %	8 %	2 %	10 %	7 %
Otros Profesionales	Hombres	7.667	7.722	5.640	6.529	2.016	2.086	15.323	16.337
	%	88 %	89 %	76 %	83 %	91 %	98 %	83 %	87 %
	Mujeres	2.755	2.790	4.564	5.095	1.368	1.286	8.687	9.171
	%	88 %	90 %	82 %	87 %	92 %	97 %	85 %	89 %
	Total	10.422	10.512	10.204	11.624	3.384	3.372	24.010	25.508
	%	88 %	90 %	78 %	85 %	91 %	98 %	84 %	88 %
Total	Hombres	8.700	8.647	7.467	7.889	2.219	2.139	18.386	18.675
	%	47 %	46 %	41 %	42 %	12 %	11 %	64 %	65 %
	Mujeres	3.115	3.098	5.572	5.857	1.487	1.319	10.174	10.274
	%	31 %	30 %	55 %	57 %	15 %	13 %	36 %	35 %
	Total	11.815	11.745	13.039	13.746	3.706	3.458	28.560	28.949
	%	41 %	41 %	46 %	47 %	13 %	12 %	100 %	100 %



HISPAM		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Ejecutivos	Hombres	233	170	461	329	41	9	735	508
	%	4 %	3 %	4 %	3 %	1 %	0 %	3 %	2 %
	Mujeres	59	50	238	167	19	3	316	220
	%	4 %	4 %	3 %	2 %	0 %	0 %	3 %	2 %
	Total	292	220	699	496	60	12	1.051	728
	%	4 %	3 %	4 %	3 %	1 %	0 %	3 %	2 %
Mandos Intermedios	Hombres	698	606	1.377	1.353	295	237	2.370	2.196
	%	11 %	12 %	13 %	13 %	5 %	5 %	11 %	11 %
	Mujeres	147	113	747	736	143	131	1.037	980
	%	10 %	9 %	11 %	11 %	4 %	4 %	8 %	8 %
	Total	845	719	2.124	2.089	438	368	3.407	3.176
	%	11 %	11 %	12 %	12 %	5 %	4 %	10 %	10 %
Otros Profesionales	Hombres	5.325	4.408	8.489	8.625	5.294	4.708	19.108	17.741
	%	85 %	85 %	82 %	84 %	94 %	95 %	86 %	87 %
	Mujeres	1.321	1.089	5.918	6.028	3.882	3.329	11.121	10.446
	%	87 %	87 %	86 %	87 %	96 %	96 %	89 %	90 %
	Total	6.646	5.497	14.407	14.653	9.176	8.037	30.229	28.187
	%	85 %	85 %	84 %	85 %	95 %	95 %	87 %	88 %
Total	Hombres	6.256	5.184	10.327	10.307	5.630	4.954	22.213	20.445
	%	28 %	25 %	46 %	50 %	25 %	24 %	64 %	64 %
	Mujeres	1.527	1.252	6.903	6.931	4.044	3.463	12.474	11.646
	%	12 %	11 %	55 %	60 %	32 %	30 %	36 %	36 %
	Total	7.783	6.436	17.230	17.238	9.674	8.417	34.687	32.091
	%	22 %	20 %	50 %	54 %	28 %	26 %	100 %	100 %

RESTO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Ejecutivos	Hombres	19	15	26	27	0	0	45	42
	%	20 %	10 %	17 %	8 %	0 %	0 %	16 %	6 %
	Mujeres	2	4	9	11	0	0	11	15
	%	3 %	8 %	13 %	8 %	0 %	0 %	7 %	6 %
	Total	21	19	35	38	0	0	56	57
	%	13 %	10 %	15 %	8 %	0 %	0 %	13 %	6 %
Mandos Intermedios	Hombres	62	31	98	48	15	17	175	96
	%	64 %	21 %	64 %	14 %	63 %	10 %	64 %	14 %
	Mujeres	20	12	51	21	9	7	80	40
	%	33 %	24 %	71 %	16 %	64 %	11 %	54 %	16 %
	Total	82	43	149	69	24	24	255	136
	%	52 %	22 %	66 %	15 %	63 %	10 %	60 %	15 %
Otros Profesionales	Hombres	16	100	30	268	9	157	55	525
	%	16 %	68 %	19 %	78 %	38 %	90 %	20 %	79 %
	Mujeres	39	35	12	98	5	59	56	192
	%	64 %	69 %	17 %	75 %	36 %	89 %	38 %	78 %
	Total	55	135	42	366	14	216	111	717
	%	35 %	69 %	19 %	77 %	37 %	90 %	26 %	79 %
Total	Hombres	97	146	154	343	24	174	275	663
	%	35 %	22 %	56 %	52 %	9 %	26 %	65 %	73 %
	Mujeres	61	51	72	130	14	66	147	247
	%	41 %	21 %	49 %	53 %	10 %	27 %	35 %	27 %
	Total	158	197	226	473	38	240	422	910
	%	37 %	22 %	54 %	52 %	9 %	26 %	100 %	100 %



> Distribución de empleados por tipo de contrato

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por género y región

Región	Contrato Indefinido Hombres		Contrato Indefinido Mujeres		Contratos Indefinidos		Contratos Temporales Hombres		Contratos Temporales Mujeres		Contratos Temporales	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	4.531	4.220	2.707	2.482	7.238	6.702	432	357	256	179	688	536
Brasil	19.922	20.020	14.392	14.723	34.314	34.743	47	0	71	3	118	3
España	18.015	18.299	9.858	9.941	27.873	28.240	371	376	316	333	687	709
Resto	268	655	144	245	412	900	7	8	3	2	10	10
Hispam	21.715	20.006	12.123	11.408	33.838	31.414	498	439	351	238	849	677
Total Grupo	**68.244**	**63.200**	**41.685**	**38.799**	**109.929**	**101.999**	**1.394**	**1.180**	**1.026**	**755**	**2.420**	**1.935**

Indicadores relevantes de la *joint venture* O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido

-**O2 Reino Unido**: Contratos indefinidos = 5.867; Contratos temporales = 286.
-**Virgin Media Reino Unido**: Contratos indefinidos = 11.596; Contratos temporales = 101.

*El dato de O2 Reino Unido es el dato de cierre a 31 de diciembre y el dato de Virgin Media Reino Unido es el dato de cierre a 31 de octubre.

Número total y distribución de modalidades de jornada por género y región

Región	Jornada Completa Hombres		Jornada Completa Mujeres		Jornada Completa		Contratos a jornada parcial Hombres		Contratos a jornada parcial Mujeres		Contratos a jornada parcial	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	4.560	4.244	1.784	1.640	6.344	5.884	403	333	1.179	1.021	1.582	1.354
Brasil	17.495	20.018	9.389	14.726	26.884	34.744	2.474	2	5.074	0	7.548	2
España	18.373	18.618	10.139	10.132	28.512	28.750	13	57	35	142	48	199
Resto	275	663	146	223	421	886	—	0	1	24	1	24
HispAm	22.189	20.427	12.387	11.545	34.576	31.972	24	18	87	101	111	119
Total Grupo	**66.233**	**63.970**	**35.534**	**38.266**	**101.767**	**102.236**	**3.405**	**410**	**7.177**	**1.288**	**10.582**	**1.698**

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por género, rango de edad y categoría profesional[7]

Contratos promedio por género

Indicadores	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Contratos indefinidos	68.478	65.445	41.745	40.175	110.223	105.620
Contratos temporales	1.432	1.089	1.087	707	2.519	1.797
Contratos a tiempo parcial	3.984	751	7.589	1.823	11.573	2.575

Contratos promedio por edad

Indicadores	50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Contratos indefinidos	25.716	22.026	52.443	53.125	32.064	30.469	110.223	105.620
Contratos temporales	106	57	560	492	1.853	1.247	2.519	1.797
Contratos a tiempo parcial	757	375	3.533	1.190	7.283	1.009	11.573	2.575

7 El cálculo se realiza a través del promedio acumulado del año por tipo de contrato y por tipo de jornada.

Contratos promedio por categoría profesional

Indicadores	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Contratos indefinidos	4.868	4.331	10.421	8.630	94.934	92.658	110.223	105.620
Contratos temporales	7	7	18	11	2.493	1.779	2.519	1.797
Contratos a tiempo parcial	25	17	125	49	11.422	2.509	11.573	2.575

Distribución de empleados por nacionalidad

Nacionalidad	Empleados (%)
Brasileña	33,4
Española	27,4
Argentina	11,7
Alemana	6,2
Colombiana	5,8
Peruana	4,4
Chilena	3,7
Venezolana	2,1
Mexicana	2
Ecuatoriana	0,9
Uruguaya	0,6
Británica	0,3
Resto de nacionalidades	1,5

El 1,5% del resto está compuesto por 87 nacionalidades.

> Indicadores de diversidad

Diversidad de género

Indicadores	2020	2021
Mujeres en Plantilla	38,0%	38,1 %
Mujeres en el Consejo de Administración	29,4%	33,3 %
Mujeres en todas las posiciones de gestión[8]	— %	30,3 %
Mujeres en puestos de dirección	27,4%	29,5 %
Mujeres en mandos intermedios	31,0%	29,2 %
Mujeres contratadas entre los menores de 35 años	45,0%	45,7 %

Empleados con discapacidad

Indicador	2020[9]	2021
Personas con discapacidad en plantilla	1.118	1.347

Jóvenes

Indicador	2020	2021
Menores de 35 años	31%	29 %

[8] Ejecutivas (puestos de dirección y gerencia) y mandos intermedios.

[9] El número de personas con discapacidad en plantilla para el año 2020 publicado en la Nota 26 de las Cuentas anuales consolidadas incluye Centroamérica.

Diversidad cultural por región[9]

Región	Empleados		Nacionalidades[10]		Mujeres		Hombres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	7.926	7.238	80	75	58	51	67	64
Brasil	34.432	34.746	26	25	14	14	23	22
España	28.560	28.949	54	51	44	41	42	39
Resto	422	910	35	29	26	20	25	27
Hispam	34.687	32.091	40	37	29	27	33	30
Total Grupo	112.349	103.934	117	99	92	71	106	89

> Nuevas contrataciones de empleados

Número total y tasa de contrataciones por rango de edad, género y región

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	50 o más	89	89	7 %	6 %	66	158	5 %	10 %	155	247
	De 35 a 49	254	336	21 %	21 %	183	381	15 %	24 %	437	717
	Menores de 35	367	347	30 %	22 %	279	292	23 %	18 %	646	639
Brasil	50 o más	86	182	2 %	2 %	51	97	1 %	1 %	137	279
	De 35 a 49	797	1.393	15 %	15 %	624	1.141	12 %	12 %	1.421	2.534
	Menores de 35	1.837	3.073	35 %	33 %	1.927	3.427	36 %	37 %	3.764	6.500
España	50 o más	556	1.950	8 %	13 %	258	1.621	4 %	11 %	814	3.571
	De 35 a 49	1.617	2.771	22 %	18 %	985	1.789	13 %	12 %	2.602	4.560
	Menores de 35	2.323	4.152	32 %	27 %	1.590	2.990	22 %	20 %	3.913	7.142
Reino Unido	50 o más	22	12	4 %	4 %	18	6	3 %	2 %	40	18
	De 35 a 49	91	47	16 %	17 %	49	35	8 %	12 %	140	82
	Menores de 35	216	100	37 %	35 %	185	83	32 %	29 %	401	183
Resto	50 o más	3	112	8 %	18 %	—	30	0 %	5 %	3	142
	De 35 a 49	17	205	46 %	33 %	5	68	14 %	11 %	22	273
	Menores de 35	9	157	24 %	25 %	3	54	8 %	9 %	12	211
Hispam	50 o más	157	172	4 %	4 %	40	35	1 %	1 %	197	207
	De 35 a 49	695	1.271	19 %	27 %	487	598	13 %	13 %	1.182	1.869
	Menores de 35	1.354	1.610	36 %	34 %	1.020	1.095	27 %	23 %	2.374	2.705
Total Grupo	50 o más	913	2.517	5 %	8 %	433	1.947	2 %	6 %	1.346	4.464
	De 35 a 49	3.471	6.023	19 %	19 %	2.333	4.012	13 %	13 %	5.804	10.035
	Menores de 35	6.106	9.439	33 %	30 %	5.004	7.941	27 %	25 %	11.110	17.380

[10] La diversidad cultural representa el número de las distintas nacionalidades que conforman la plantilla de empleados en dicha región. Asimismo, se indica ese número entre la plantilla de hombres y la plantilla de mujeres.

> Rotación de empleados

Número total y tasa de rotación de personal por rango de edad, género y región[11]

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	50 o más	119	224	1 %	3 %	107	288	1 %	4 %	226	512	3%	7 %
	De 35 a 49	302	538	4 %	7 %	271	503	3 %	7 %	573	1.041	7%	14 %
	Menores de 35	382	391	5 %	5 %	286	338	4 %	4 %	668	729	8%	10 %
Brasil	50 o más	140	251	0 %	1 %	84	153	0 %	0 %	224	404	1%	1 %
	De 35 a 49	1.124	1.698	3 %	5 %	722	1.386	2 %	4 %	1.846	3.084	5%	9 %
	Menores de 35	1.637	2.633	5 %	8 %	1.674	2.841	5 %	8 %	3.311	5.474	10%	16 %
España	50 o más	657	1.982	2 %	7 %	307	1.620	1 %	6 %	964	3.602	3%	13 %
	De 35 a 49	1.574	2.666	6 %	9 %	1.020	1.793	4 %	6 %	2.594	4.459	9%	16 %
	Menores de 35	2.124	3.976	7 %	14 %	1.466	2.896	5 %	10 %	3.590	6.872	13%	24 %
Reino Unido	50 o más	96	791	1 %	14 %	76	400	1 %	7 %	172	1.191	3%	21 %
	De 35 a 49	190	1.656	3 %	29 %	137	1.079	2 %	19 %	327	2.735	5%	48 %
	Menores de 35	348	1.518	5 %	27 %	272	1.107	4 %	19 %	620	2.625	10%	46 %
Resto	50 o más	6	35	1 %	6 %	3	6	1 %	1 %	9	41	2%	7 %
	De 35 a 49	8	50	2 %	8 %	5	25	1 %	4 %	13	75	3%	12 %
	Menores de 35	4	28	1 %	5 %	7	38	2 %	6 %	11	66	3%	11 %
Hispam	50 o más	913	1.257	3 %	4 %	249	318	1 %	1 %	1.162	1.575	3%	5 %
	De 35 a 49	916	1.958	3 %	6 %	636	1.059	2 %	3 %	1.552	3.017	4%	9 %
	Menores de 35	1.164	1.646	3 %	5 %	968	1.198	3 %	4 %	2.132	2.844	6%	9 %
Total Grupo	50 o más	1.931	4.540	2 %	4 %	826	2.785	1 %	3 %	2.757	7.325	2%	7 %
	De 35 a 49	4.114	8.566	4 %	8 %	2.791	5.845	2 %	5 %	6.905	14.411	6%	13 %
	Menores de 35	5.659	10.192	5 %	9 %	4.673	8.418	4 %	8 %	10.332	18.610	9%	17 %

Salidas involuntarias (despidos) por género

Región	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	182	408	99	305	281	713
Brasil	1.804	2.381	1.562	2.603	3.366	4.984
España	157	130	116	99	273	229
Reino Unido	228	29	183	15	411	44
Resto	6	28	5	12	11	40
Hispam	1.158	2.229	495	1.033	1.653	3.262
Total Grupo	**3.535**	**5.205**	**2.460**	**4.067**	**5.995**	**9.272**

[11] El porcentaje de rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla física promedio.



Salidas involuntarias (despidos) por rango de edad

Región	50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	48	223	102	308	131	182	281	713
Brasil	173	304	1.234	1.705	1.959	2.975	3.366	4.984
España	69	64	151	122	53	43	273	229
Reino Unido	133	10	189	15	89	19	411	44
Resto	2	17	6	18	3	5	11	40
Hispam	883	1.361	486	1.183	284	718	1.653	3.262
Total Grupo	**1.308**	**1.979**	**2.168**	**3.351**	**2.519**	**3.942**	**5.995**	**9.272**

Salidas involuntarias (despidos) por categoría profesional

Región	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	7	3	22	39	252	671	281	713
Brasil	90	129	108	254	3.168	4.601	3.366	4.984
España	66	19	41	13	166	197	273	229
Reino Unido	47	1	61	6	303	37	411	44
Resto	3	2	4	2	4	36	11	40
Hispam	85	92	239	330	1.329	2.840	1.653	3.262
Total Grupo	**298**	**246**	**475**	**644**	**5.222**	**8.382**	**5.995**	**9.272**

Salidas voluntarias (renuncias) por rango de edad, género y región[12]

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	50 o más	21	11	0,3%	0,1 %	25	9	0,3%	0,1 %	46	20	0,6%	0,3 %
	De 35 a 49	78	62	1%	0,8 %	59	44	1%	0,6 %	137	106	2%	1,4 %
	Menores de 35	98	72	1,2%	1,0 %	73	61	0,9%	0,8 %	171	133	2,1%	1,8 %
Brasil	50 o más	14	29	0%	0,1 %	17	20	0%	0,1 %	31	49	0%	0,1 %
	De 35 a 49	284	648	0,8%	1,9 %	176	480	0,5%	1,4 %	460	1.128	1,3%	3,3 %
	Menores de 35	593	1.155	1,7%	3,3 %	552	1.157	1,6%	3,3 %	1.145	2.312	3,3%	6,7 %
España	50 o más	14	30	0%	0,1 %	7	18	0%	0,1 %	21	48	0%	0,2 %
	De 35 a 49	81	132	0,3%	0,5 %	47	87	0,2%	0,3 %	128	219	0,5%	1,0 %
	Menores de 35	80	132	0,3%	0,5 %	63	72	0,2%	0,3 %	143	204	0,5%	0,7 %
Reino Unido	50 o más	15	14	0,2%	0,2 %	9	5	0,1%	0,1 %	24	19	0,4%	0,3 %
	De 35 a 49	80	44	1,2%	0,8 %	44	14	0,7%	0,2 %	124	58	1,9%	1,0 %
	Menores de 35	262	96	4,0%	1,7 %	212	92	3,3%	1,6 %	474	188	7,3%	3,3 %
Resto	50 o más	2	5	0,5%	0,8 %	3	2	0,7%	0,3 %	5	7	1,2%	1,1 %
	De 35 a 49	2	10	0,5%	1,6 %	3	4	0,7%	0,7 %	5	14	1,2%	2,3 %
	Menores de 35	3	10	0,7%	1,6 %	4	3	1,0%	0,5 %	7	13	1,7%	2,1 %
Hispam	50 o más	18	32	0,1%	0,1 %	8	12	0,0%	0,0 %	26	44	0,1%	0,1 %
	De 35 a 49	243	364	0,7%	1,1 %	125	169	0,4%	0,5 %	368	533	1,1%	1,6 %
	Menores de 35	443	504	1,3%	1,5 %	326	355	0,9%	1,1 %	769	859	2,2%	2,6 %
Total Grupo	50 o más	84	121	0,1%	0,1 %	69	66	0,1%	0,1 %	153	187	2,4%	0,2 %
	De 35 a 49	768	1.260	0,7%	1,2 %	454	798	0,4%	0,7 %	1.222	2.058	1,1%	1,9 %
	Menores de 35	1.479	1.969	1,3%	1,8 %	1.230	1.740	1,1%	1,6 %	2.709	3.709	0,1%	3,5 %

12 El porcentaje de rotación voluntaria se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla física promedio.



Rotación por tipología de baja[13]

Región	Salidas involuntarias[14]		%		Salidas voluntarias[15]		%		Cambio de perímetro y movimientos internos[16]		%		Resto de bajas[17]		%		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	281	713	19,2%	31,2%	354	259	24,1%	11,4%	13	526	0,9%	23,1%	819	784	55,8%	34,4%	1.467	2.282
Brasil	3.366	4.984	62,6%	55,6%	1.636	3.489	30,4%	38,9%	374	468	7,0%	5,2%	5	21	0,1%	0,2%	5.381	8.962
España	273	229	3,8%	1,5%	292	471	4,1%	3,2%	1.516	3.863	21,2%	25,9%	5.067	10.370	70,9%	69,4%	7.148	14.933
Reino Unido	411	44	36,7%	0,7%	622	265	55,6%	4,1%	8	6.211	0,7%	94,8%	78	31	7%	0,5%	1.119	6.551
Resto	11	40	33,3%	22,0%	17	34	51,5%	18,7%	4	76	12,1%	41,8%	1	32	3,0%	17,6%	33	182
Hispam	1.653	3.262	34,1%	43,9%	1.163	1.436	24%	19,3%	905	1.848	18,7%	24,9%	1.125	890	23,2%	12%	4.846	7.436
Total Grupo	**5.995**	**9.272**	**30%**	**23%**	**4.084**	**5.954**	**20,4%**	**14,8%**	**2.820**	**12.992**	**14,1%**	**32,2%**	**7.095**	**12.128**	**35,5%**	**30,1%**	**19.994**	**40.346**

Indicadores relevantes *joint venture* O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido:

-**Bajas O2 Reino Unido**: Total de bajas = 1.019; Bajas voluntarias = 836; Bajas involuntarias = 183.
-**Bajas Virgin Media Reino Unido**: Total de bajas = 1.048; Bajas voluntarias = 808; Bajas involuntarias = 240.

*El dato de O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido consolida la información desde el 1 de junio al 31 de diciembre de 2021.

Rotación por plantilla promedio por tipología de baja[18]

Región	Salidas involuntarias		Salidas voluntarias		Cambio de perímetro y movimientos internos		Resto de bajas		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	3,5	9,4	4,4	3,4	0,2	6,9	10,3	10,3	18,4	30,1
Brasil	9,8	14,4	4,7	10,1	1,1	1,4	0,01	0,1	15,6	25,9
España	1,0	0,8	1	1,6	5,3	13,5	17,8	36,2	25,2	52,1
Reino Unido	6,3	0,8	9,6	4,6	0,1	108,5	1,2	0,5	17,2	114,4
Resto	2,6	6,5	4,1	5,6	1,0	12,4	0,2	5,2	7,9	29,8
Hispam	4,7	9,8	3,3	4,3	2,6	5,6	3,2	2,7	13,9	22,4
Total General	**5,3**	**8,6**	**3,6**	**5,5**	**2,5**	**12,1**	**6,3**	**11,3**	**17,7**	**37,6**

13 % calculado sobre el total de bajas.
14 Despidos
15 Dimisiones
16 Salidas por cambio a otras empresas dentro del perímetro de consolidación del Grupo o por cambio de perímetro (salida a otra empresa fuera del perímetro de consolidación del Grupo).
17 Bajas vegetativas por licencia y/o obra/servicio.
18 % calculado sobre la plantilla promedio.

2.6.6.3. Compromiso y motivación

Employee Net Promoter Score (eNPS)[19]

Región	eNPS Total		eNPS Hombres		eNPS Mujeres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	54	60	52	57	57	66
Argentina	58	57	60	60	55	53
Brasil	79	80	70	77	76	84
Chile	75	68	75	67	76	68
Colombia	86	80	86	80	87	81
Ecuador	83	65	85	68	82	61
España	62	63	59	61	65	67
México	81	70	79	68	84	73
Perú	35	39	34	37	36	41
Reino Unido	44	—	41	—	46	—
Uruguay	78	63	76	56	81	70
Venezuela	91	86	89	83	92	89
Resto	43	38	41	34	46	45
Hispam	**67**	**63**	**66**	**63**	**68**	**64**
Total Grupo	**65**	**67**	**64**	**64**	**70**	**71**

2.6.6.4. Acuerdos de negociación colectiva

GRI 102-41

Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva[(20)]

País	2020	2021
Alemania	86,1%	0,0%
Argentina	76,3%	76,4%
Brasil	93,3%	94,3%
Chile	84,6%	88,0%
España	63,7%	60,5%
Perú	38,8%	36,6%
Reino Unido	59,0%	0,0%
Total Grupo	**68,5%**	**62,5%**

[19] Ver definición en 2.6.5.1 Atracción, retención y desarrollo de capacidades.

[20] El 100% de los trabajadores de Telefónica, tanto en 2020 como en 2021, están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo. Para el año 2021, se ha hecho efectiva una modificación en el sistema de remuneración de Alemania, el cual no se basa en convenios colectivos, por lo que la representatividad de cobertura para Alemania pasa a ser del 0%. Por otro lado, el dato total del Grupo para 2020 incluía la cobertura de los empleados de la operación de Reino Unido. Tras la joint venture (la cual se hizo efectiva a partir del 1 junio de 2021) entre O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido, para 2021 no se tiene en cuenta a final de año el dato de dicho colectivo de empleados.

2.6.6.5. Indicadores de formación

GRI 404-1

Horas totales de formación por categoría profesional, género y región

Región	Horas de formación		Horas de formación ejecutivos hombres		Horas de formación ejecutivos mujeres		Horas de formación Mandos Intermedios hombres		Horas de formación Mandos Intermedios mujeres		Horas de formación Otros Profesionales hombres		Horas de formación Otros Profesionales mujeres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	91.186	130.944	1.420	1.318	612	653	6.996	7.411	2.104	2.770	46.757	69.666	33.297	49.126
Brasil	1.044.302	2.562.667	21.258	15.187	10.077	8.379	34.302	56.275	22.250	60.004	461.333	1.114.088	495.082	1.308.733
España	1.074.212	693.782	15.622	15.330	7.178	6.420	53.868	34.571	27.122	17.277	620.435	410.532	349.987	209.652
Reino Unido	147.021	151.996	1.969	1.732	746	1.121	14.868	15.304	6.430	6.845	69.851	76.150	53.156	50.844
Resto	5.047	2.911	430	303	125	82	2.239	194	1.161	65	501	1.194	591	1.072
HispAm	1.187.357	672.323	18.898	7.378	9.296	3.386	70.150	43.115	39.943	24.663	596.350	334.451	452.719	259.330
Total Grupo	**3.549.124**	**4.214.623**	**59.596**	**41.247**	**28.035**	**20.042**	**182.423**	**156.870**	**99.009**	**111.625**	**1.795.228**	**2.006.081**	**1.384.832**	**1.878.759**

Horas de formación por empleado; por categoría profesional, género y región(*)

Región	Horas de formación por empleado		Horas de formación por empleado ejecutivos hombres		Horas de formación por empleado ejecutivos mujeres		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios hombres		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios mujeres		Horas de formación por empleado Otros Profesionales hombres		Horas de formación por empleado Otros Profesionales mujeres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	12	17	8	8	11	12	12	14	12	17	11	17	12	19
Brasil	30	74	20	14	20	16	23	38	36	103	27	64	37	97
España	38	24	14	15	14	13	27	25	28	28	40	26	40	23
Reino Unido	23	27	9	9	7	11	20	23	17	21	24	29	27	28
Resto	12	5	10	7	11	5	13	6	15	4	9	3	11	7
HispAm	34	20	26	13	29	15	30	19	39	24	31	18	41	24
Total Grupo	**32**	**39**	**18**	**14**	**19**	**15**	**25**	**26**	**30**	**43**	**30**	**35**	**36**	**51**

(*) Para 2021, se ha llevado a cabo una revisión de la metodología de cálculo de las horas por empleado gracias a la disposición de un conjunto de información más detallada, logrando un resultado más exhaustivo (cálculo llevado a cabo a través del ratio de horas respecto a la plantilla física promedio de empleados del periodo de reporte, por cada dimensión). No obstante, debido al ejercicio realizado durante 2021 para adaptar la exhaustividad del cálculo, dicha metodología difiere del cálculo llevado a cabo en 2020, por lo que no se garantiza la comparabilidad entre ambos ejercicios.

2.6.6.6. Indicadores de remuneración

GRI 102.38, 103, 202-1, 405-2

Remuneraciones medias y su evolución desagregada por género, rango de edad y categoría profesional

Grupo Telefónica		Mujeres		Hombres		Brecha Salarial			
		Remuneración Total Promedio (*)		Remuneración Total Promedio (*)		Salario Base (%)		Remuneración Total (%)	
Categoría Profesional	**Rango de edad**	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**
Grupo		31.513	30.831	39.316	39.422	19,26%	20,77%	19,85%	21,79%
Ejecutivos	50 o más	146.967	142.911	167.922	178.565	9,42%	13,10%	12,48%	19,97%
	De 35 a 49	93.832	91.733	103.555	103.279	7,18%	7,82%	9,39%	11,18%
	Menores de 35	56.829	51.029	56.432	55.798	-1,32%	7,81%	-0,70%	8,55%
Mandos Intermedios	50 o más	64.274	65.096	61.950	59.357	-5,35%	-10,80%	-3,75%	-9,67%
	De 35 a 49	49.952	43.403	50.266	44.028	-0,25%	0,48%	0,62%	1,42%
	Menores de 35	33.069	26.126	33.657	27.573	4,23%	7,75%	1,75%	5,25%
Otros profesionales	50 o más	46.012	48.718	49.385	52.205	5,63%	5,45%	6,83%	6,68%
	De 35 a 49	29.909	29.126	32.818	32.398	6,70%	8,41%	8,86%	10,10%
	Menores de 35	16.455	14.714	19.123	18.126	15,57%	20,76%	13,95%	18,82%

(*) A efectos de reportar la retribución total promedio de todos los Empleados de Telefónica, se han agrupado todas las posiciones ejecutivas de la Compañía bajo una misma categoría "Ejecutivos", incluyendo en ésta a directivos y gerentes, dado que el diseño del mix retributivo de ambas (remuneración fija, retribución variable anual, elegibilidad al plan de incentivo a largo plazo y otros conceptos) está alineado a la Política Global de Retribución del Grupo Telefónica. Política que tiene como máximo objetivo impulsar la consecución de los indicadores financieros de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad.
La retribución total promedio incluye todos los conceptos salariales pagados durante 2020 o 2021, según corresponda. Estos conceptos salariales son: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales, incentivos a largo plazo y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados durante el año.
En 2021, los resultados de la brecha salarial bruta se han incrementado puesto que se han visto impactados debido a que T. UK deja de consolidar en las cuentas anuales del Grupo. Si se considerasen dentro del cálculo los negocios con terceros en el Reino Unido, el resultado sería en torno al 19,41%.
Siguiendo con nuestro compromiso de transparencia de años anteriores, publicamos resultados teniendo en cuenta todos los conceptos salariales devengados y pagados durante el ejercicio.

Ratio de la Remuneración Total Promedio con respecto al Presidente Ejecutivo (CEO)

	Presidente Ejecutivo (CEO)	Ratio Remuneración Total Promedio (*)
2021	6.801.849	106:1

(*) El ratio de la remuneración total anual del Presidente Ejecutivo (CEO) y la remuneración total media de todos los empleados localizados en España resulta en un 106:1
Este análisis considera la remuneración devengada durante el año 2021 por el Presidente Ejecutivo, a estos efectos, la suma de la retribución fija, la retribución variable a corto plazo, el incentivo a largo plazo y los beneficios; considerándose los mismos elementos para el conjunto de los empleados activos en España a 31 de diciembre de 2021..

Retribución total media de los Consejeros por género

	Mujeres		Hombres	
Consejeros	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**
	147.987	140.577	969.026	1.504.502

Información más completa y detallada se puede consultar en el capítulo 5 del presente Informe (Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros) y en la página web de Telefónica.

Ratio salario mínimo pagado en Telefónica respecto al SMI local

País	Mujeres	Hombres
Alemania	1,02	1,02
Argentina	1,29	1,13
Brasil	1,06	1,06
Chile	1,13	1,18
Colombia	1,00	1,00
Ecuador	1,00	1,00
España	1,01	1,01
México	1,39	1,39
Perú	1,00	1,00
Uruguay	1,75	1,42

> Brecha salarial de género
Brecha salarial bruta y ajustada

País	Empleados		% Hombre		% Mujer		Brecha Bruta		Brecha Ajustada (3)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Total Grupo (1)	109.703	101.520	62%	62%	38%	38%	19,85%	21,79%	2,50%	1,18%
Alemania	7.801	7.094	63%	63%	37%	37%	20,63%	21,03%	3,93%	4,28%
Argentina	13.599	12.267	68%	67%	32%	33%	8,21%	7,18%	1,61%	-0,41%
Brasil	34.255	34.368	58%	58%	42%	42%	23,34%	24,55%	3,65%	2,71%
Chile	4.266	4.053	69%	70%	31%	30%	12,91%	14,93%	3,86%	2,32%
Colombia	6.160	5.730	57%	58%	43%	42%	19,89%	13,94%	4,95%	-0,80%
Ecuador	1.026	922	61%	62%	39%	38%	17,67%	17,51%	-1,51%	-0,14%
España	28.268	28.943	65%	65%	35%	35%	15,38%	15,08%	2,48%	2,43%
México	1.840	2.096	68%	66%	32%	34%	6,07%	14,39%	1,65%	0,08%
Perú	5.185	4.559	66%	65%	34%	35%	6,77%	7,82%	3,38%	2,32%
Uruguay	632	580	50%	49%	50%	51%	32,20%	31,88%	2,37%	-0,94%
Resto (2)	840	908	69%	73%	31%	27%	25,17%	20,98%	0,00%	0,00%

La información hace referencia a un 100% de la plantilla total.
(1) Información de todos los países del Grupo Telefónica excepto Venezuela, por la situación económica de hiperinflación del país.
(2) Dentro de Resto se incluyen a otros países como: Bolivia, Bruselas, China, Dinamarca, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rumanía, Suecia, Suiza, USA
(3) La brecha salarial de género ajustada se calcula utilizando un modelo de regresión matemática que relaciona la remuneración total promedio con otros factores además del género. Factores como el país, la categoría profesional, el área funcional en que trabaja el empleado, la antigüedad, la entidad legal y el esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial).

Cálculo de la brecha salarial

Para realizar el cálculo de la brecha salarial bruta, se ha considerado la remuneración total promedio de los hombres menos la remuneración total promedio de las mujeres, dividido entre la remuneración total promedio de hombres.
La remuneración total promedio incluye todos los conceptos retributivos pagados durante el año que se analiza. Dichos conceptos retributivos son:
›› Salario Base Anualizado
›› Remuneración Variable a corto plazo: Bonos, comisiones, incentivos comerciales y demás conceptos de retribución variable pagados
›› Beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año
›› Remuneración Variable a largo plazo: Incentivos (acciones) pagados

El alcance de este análisis considera a todos los empleados activos del Grupo Telefónica al 31 de diciembre del año correspondiente.



2.7. Inclusión digital

GRI 102-2

PUNTOS CLAVE



Impulsar la inclusión digital y una digitalización centrada en las personas es una parte intrínseca de nuestro propósito como empresa.



Hemos sido reconocidos por la World Benchmarking Alliance como la primera operadora del mundo en el sector de la tecnología digital (TIC) por nuestro compromiso y trabajo por la inclusión digital.



Durante 2021, hemos potenciado los despliegues de redes de banda ancha, la formación en habilidades digitales y el desarrollo de soluciones que ayuden a las personas a aprovechar todos los beneficios de la nueva revolución digital.

2.7.1. Visión

La dependencia de los servicios digitales para el funcionamiento de la sociedad —desde el comercio hasta la educación— se ha acelerado en estos últimos años, en gran parte a raíz de la crisis sanitaria, y esta situación ha arrojado luz sobre lo poco preparados que están algunos sectores para aprovechar las ventajas y oportunidades que la revolución digital nos ofrece.

Por ello, la conectividad y la digitalización son y serán piezas fundamentales en el proceso de recuperación y reconstrucción.

La **transformación tecnológica y digital** puede eliminar obstáculos que hoy parecen insalvables. Las soluciones digitales han demostrado que pueden generar un impacto positivo abordando retos sociales y contribuyendo a transformar las comunidades e impulsar la economía.

En este sentido, la **inclusión digital,** definida como la expansión de la conectividad global y la adopción de los servicios digitales y el uso de nuevas tecnologías, es el principal catalizador que facilita el acceso a aquellas poblaciones que antes no estaban conectadas o a colectivos y grupos sociales que tienen dificultades para poder hacer uso de los nuevos servicios digitales.

2.7.2. Riesgos y oportunidades

Aunque el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones ha permitido en los últimos años conectar a una gran parte de la población mundial a Internet y a los nuevos servicios digitales, todavía existen retos y barreras que deben superarse para hacer desaparecer la brecha digital. Según estudios realizados por la GSMA, asociación internacional de operadores móviles, las cinco principales barreras que existen son:

1. **Disponibilidad de redes de alta velocidad** que permitan acceder a los servicios de banda ancha, principalmente en entornos remotos o rurales.
2. **Falta de conocimiento y habilidades digitales** por parte de la población.
3. **Asequibilidad**: la capacidad de los consumidores para poder pagar los nuevos servicios digitales.
4. **Relevancia y utilidad** de los nuevos servicios que hagan atractivo su uso.
5. Preocupación por la **seguridad y privacidad** de las soluciones tecnológicas y los riesgos derivados del uso de servicios *online*.

Además de estas barreras, debemos considerar los riesgos relacionados con regulaciones, cada vez más estrictas en materias asociadas a la digitalización, y con el acceso a las comunicaciones, que modifican el contexto en el que desarrollamos nuestras operaciones.

A pesar de la complejidad de algunos de estos retos y riesgos asociados, las oportunidades que se abren para la sociedad son enormes: **la digitalización**, como se ha demostrado durante la pandemia, **se ha convertido en un pilar fundamental del desarrollo económico**, de la salud, de la educación, de la gestión de las Administraciones públicas, etcétera. En este contexto, las empresas de telecomunicaciones nos hemos convertido en el 'sistema nervioso' de la sociedad, manteniendo a la sociedad y a la economía activas y conectadas y ofreciendo soluciones capaces de hacer frente a los grandes desafíos planteados.

Es, por tanto, una cuestión de oportunidad de crecimiento para nuestro negocio por las nuevas posibilidades que se abren al llegar a nuevos segmentos de mercado y también una cuestión de compromiso social por el impacto que tiene nuestra actividad y nuestros servicios en el desarrollo socio-económico de las regiones en las que estamos presentes.



2.7.3. Estrategia y compromisos

Como parte de nuestro propósito de **"hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas"**, tenemos el compromiso de llevar la mejor conectividad y la última tecnología a todo el mundo, sin dejar a nadie atrás, abogando por una **digitalización ética centrada en las personas**.

Así, nuestra estrategia pasa por conectar y digitalizar a la sociedad, facilitando que la mayor parte de la población tenga acceso a la tecnología y evitando la desigualdad de oportunidades que se pueda producir por la brecha digital.

Promovemos una conectividad inclusiva en la que acercamos la digitalización a todas las personas e impulsamos el desarrollo social y económico de las comunidades.

Nuestras líneas de actuación para impulsar la inclusión digital se basan en cuatro pilares:



Acceso inclusivo

→ **Despliegue de conectividad**
Garantizar que todas las personas tienen acceso a las redes de comunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales

→ **Accesibilidad**
Asegurar que nuestros servicios digitales son accesibles para que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, puedan hacer uso de los mismos

→ **Asequibilidad**
Trabajar para que el coste no sea una barrera para usar las nuevas tecnologías, ofreciendo opciones y tarifas asumibles por toda la población

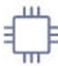


Capacitación en habilidades digitales

→ **Capacidades digitales básicas**
Ofrecer nuestro conocimiento y capacidades para mejorar las habilidades digitales de las personas que más lo necesitan

→ **Capacidades digitales intermedias**
El objetivo es formar en el conocimiento de herramientas de programación y tecnologías para mejorar las capacidades de toda la población

→ **Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas**
Formar a jóvenes en las profesiones del futuro que requerirán de conocimientos avanzados en tecnología y comunicaciones



Innovación y servicios relevantes

→ **Innovación Sostenible: nuevos servicios con impacto social**
Desarrollar nuevas soluciones y servicios innovadores que mejoren la vida de las personas y que sean útiles y relevantes

→ **Tecnología al servicio de las personas con discapacidad**
Garantizamos que la tecnología se convierte en una herramienta clave para mejorar la vida de las personas con capacidades diferentes



Uso seguro y responsable de la tecnología

→ **Privacidad y seguridad**
Garantizar que los productos y servicios cumplen con los estándares más estrictos en materia de privacidad y seguridad para generar confianza en el uso de las nuevas tecnologías

→ **Uso responsable**
Proteger y fomentar un uso responsable de la tecnología









2.7.3.1. Acceso inclusivo

El acceso a Internet y los nuevos servicios digitales son una pieza fundamental para alcanzar gran parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este sentido, y para garantizar que todas las personas tienen acceso a la digitalización, trabajamos en varios ejes de actuación.

> Despliegue de conectividad

El despliegue de las redes de banda ancha de última generación, junto a medidas de impulso de la digitalización, tiene un impacto directo en el desarrollo socioeconómico y en la vida de muchas personas.

En concreto, el despliegue de fibra óptica y desarrollo de servicios digitales en zonas rurales podría llegar a **incrementar el ingreso medio anual por habitante hasta en un 3,9% o reducir la tasa de paro aproximadamente en un 1%** a través del fomento y la creación de empresas de servicios [21].

La estrategia que seguimos se centra en las siguientes líneas de actuación:

Conectamos a los no conectados

Todavía millones de personas no tienen acceso a Internet o la conectividad de la que disponen es muy limitada, sobre todo en regiones rurales o de difícil acceso.

Por este motivo, lanzamos hace unos años el proyecto 'Internet para todos' en Latinoamérica, comenzando por Perú, en donde ya hemos conectado a miles de comunidades ubicadas en zonas remotas.

También en países como Brasil, Colombia o Alemania hemos anunciado planes de ampliación de cobertura e infraestructuras compartidas con otros operadores para poder dar servicio móvil de banda ancha y fibra a estas regiones.

Mejoramos y adaptamos las redes antiguas a las nuevas demandas sociales

Evolucionamos las redes de comunicaciones más antiguas para ofrecer la capacidad necesaria para una economía cada vez más digitalizada.

Los nuevos servicios digitales requieren de nuevas infraestructuras avanzadas que garanticen la capacidad suficiente para ser utilizados. Por este motivo, estamos actualizando y ampliando nuestras redes a tecnologías de última generación que ofrecen servicios de ultra-banda ancha (5G o fibra óptica).

> Accesibilidad

Una digitalización centrada en las personas debe enfocarse en el fortalecimiento de la confianza en el uso de la tecnología y en la capacidad de hacer un uso responsable de esta, logrando de este modo que nadie quede atrás por falta de acceso.

Actualmente, muchas personas con discapacidad no tienen acceso al mundo *online* como el comercio digital, soluciones financieras, servicios de salud, entretenimiento, etcétera. Por este motivo, trabajamos constantemente para facilitar el acceso a los servicios digitales: televisión, dispositivos, aplicaciones móviles o portales web.

- Televisión: nuestra plataforma Movistar+ dispone de una funcionalidad única en el mundo, que permite acceder a contenidos adaptados para personas con discapacidad auditiva y visual a través de la funcionalidad de Movistar+ 5S.
- Terminales y equipos móviles: trabajamos con fabricantes de terminales potenciando nuevas capacidades en los dispositivos móviles que los hagan cada día más accesibles y fáciles de usar para personas con diferentes discapacidades.
- Aplicaciones móviles y portales web: a través de nuestro marco de Diseño Responsable hemos incorporado como requisito la accesibilidad de nuestros desarrollos *online*, siguiendo las pautas definidas por la Web Accesibility Initiative (WAI) del organismo internacional World Web Wide Consortium (W3C).
- Desarrollo de soluciones innovadoras mediante la tecnología para facilitar la calidad de vida de las personas que tienen algún tipo de discapacidad.



Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

> Asequibilidad

El despliegue de conectividad conlleva siempre un coste que repercute en los precios de los servicios que se ofrecen.

A pesar de que los costes de adopción de la banda ancha fija, y especialmente de la banda ancha móvil, se han reducido significativamente durante la última década, seguimos trabajando en nuevos modelos de negocio que nos permitan ofrecer tarifas cada vez más asequibles y que con ello garanticemos el acceso universal a los servicios de comunicaciones.

El servicio móvil de pago por uso, los paquetes específicos de banda ancha y los paquetes de servicios para pequeñas empresas y emprendedores son solo algunas de las herramientas clave que utilizamos en Telefónica para facilitar a toda la población el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

En cada uno de los países en los que ofrecemos nuestros servicios, se analizan y buscan modelos de negocio que faciliten el acceso a todos los segmentos de la población y, en algunos de estos países, contribuimos al Fondo de Servicio Universal o colaboramos con las

[21] Fuente: Informe de Impacto del despliegue de fibra óptica en zonas rurales - Telefónica 2020.



administraciones públicas para ofrecer servicios subvencionados o regulados.

En concreto, el Fondo de Servicio Universal es un fondo de inversión pública cuyo objetivo es garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible. La inversión se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin en cada país.

2.7.3.2. Capacitación en habilidades digitales y nuevas tecnologías

Tenemos el compromiso de poner las grandes oportunidades que trae consigo la revolución tecnológica al servicio de la mayoría de las personas y sabemos que una pieza fundamental es garantizar que se tienen las competencias digitales necesarias para hacer un uso efectivo de los servicios digitales.

Además, toda la nueva revolución digital está cambiando irreversiblemente el mercado laboral y surgen nuevas necesidades y se demandan nuevas habilidades a los profesionales y trabajadores de muchos sectores industriales.

Por este motivo, como parte de nuestro propósito de compañía, desde la Fundación Telefónica y nuestra unidad de negocio –Telefónica Educación Digital–, **trabajamos cada día para ayudar a las personas a tener los conocimientos y competencias digitales necesarios para poder acceder a Internet** y hacer uso de los nuevos servicios, facilitando la educación en varios niveles:

> Formación en habilidades tecnológicas básicas

Trabajamos en iniciativas, tanto propias como en colaboración con terceros, para ayudar a que las personas que no tienen conocimientos básicos de las nuevas tecnologías, aprendan a hacer uso de estas. Destacamos los siguientes programas:

- **Digital mobil im Alter** (móvil digital para las personas mayores) en Alemania: programa de formación en el uso de terminales móviles como *tablets* o *smartphones* para personas mayores.
- **O2 Gurus**: personal comercial especializado que ayuda a resolver dudas sobre la tecnología y los servicios, así como a dar indicaciones y consejos para una mejor utilización de los equipos móviles.
- **Conecta Educación**: es un programa de formación (cursos y talleres) *online* personalizado que busca fomentar la transformación digital de la acción social y adaptado a diferentes grados de alfabetización digital y necesidades del mercado laboral.



> Formación en habilidades digitales intermedias

En este nivel de formación podríamos destacar el programa dirigido desde Fundación Telefónica –Conecta Empleo–, uno de los programas de empleabilidad más reconocidos: ofrece cursos *online* gratuitos, programas y herramientas digitales para formarse en los empleos más demandados.

Además, el programa cuenta con dos herramientas orientadas a facilitar las decisiones del usuario como son: 'Mapa del empleo', que ayuda a la elección de los cursos mostrando los empleos digitales más demandados, y el orientador profesional virtual, un *chatbot* basado en inteligencia artificial y *big data* que asesora a los participantes para que diseñen su itinerario profesional más adecuado.

El programa también incluye las Lanzaderas Conecta Empleo integradas por Lanzadera Conecta Empleo, 'Satélites de Empleo' y 'Alfabetización Digital'. Su objetivo es adaptar la orientación laboral a los retos de la era digital y a los continuos cambios del mercado laboral.

> Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas

En este sentido, desde la Fundación Telefónica se ha llegado a un acuerdo con la organización internacional 'École 42' para impulsar el proyecto '42: Campus de Programación'. Esta iniciativa tiene como objetivo hacer de la formación digital una opción educativa atractiva y accesible para muchos jóvenes.

Basado en una metodología novedosa y probada en otros países, '42' ofrece formación gratuita y abierta. Su modelo educativo está basado en el aprendizaje entre iguales, además es participativo, gamificado y se desarrolla a través de la realización de proyectos de distintas ramas de la programación. Cada estudiante marca su ritmo de aprendizaje y prima el trabajo colaborativo para ofrecer una enseñanza en valores como el esfuerzo, la tolerancia a la frustración, la capacidad de superación y el trabajo en equipo.

'42' ha sido reconocido en el Top 10 mundial de universidades con impacto real (WURI) por su alto nivel de excelencia en la formación de programación.



Capacitación en habilidades digitales

Queremos que todo el mundo tenga al alcance de su mano conocimientos sobre tecnología

1º Capacidades digitales básicas



Ofrecer nuestro conocimiento y capacidades para mejorar las habilidades digitales de las personas que más lo necesitan.



2º Capacidades digitales intermedias



El objetivo es formar en el conocimientos de herramientas de programación y tecnologías para mejorar las capacidades de toda la población.



3º Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas



Formar a jóvenes en las profesiones del futuro, que requerirán de conocimientos avanzados en tecnología y comunicaciones.

2.7.3.3. Innovación y desarrollo de servicios relevantes para la sociedad

Tener acceso a las redes o asegurar que las personas disponen de las capacidades y conocimientos necesarios, es fundamental pero no suficiente para que todos estén dispuestos a hacer uso de las nuevas capacidades digitales. Es necesario que, además, **las soluciones, servicios y contenidos aporten valor en la vida diaria de las personas.**

El desarrollo de este tipo de soluciones y contenidos nos permite, además, ofrecer respuesta a retos sociales relacionados con, por ejemplo, la salud, la educación, el desarrollo económico rural o la seguridad, entre otras cuestiones.

Por ello, por un lado innovamos en nuevas gamas de servicios y, por otro, impulsamos que la tecnología se convierta en una herramienta clave en el desarrollo de una sociedad más inclusiva para aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad.

> Innovación sostenible: nuevos servicios con impacto social

Inclusión financiera
Facilitamos el acceso a préstamos y seguros a través de productos financieros móviles (Movistar Money), reduciendo de este modo las barreras existentes para acceder a financiación y recursos económicos.

Soluciones de salud
Acercamos la salud a las personas, apoyándonos en la tecnología, facilitando la conexión entre pacientes y profesionales de la salud con productos como Movistar Salud en España o Vida V en Brasil. De este modo contribuimos directamente a alcanzar el Objetivos de Desarrollo Sostenible 3 (Salud y Bienestar).



Digitalización del entorno rural
Servicios *Smart Agro*, que informan a los agricultores sobre factores como la humedad del suelo y el consumo de agua del terreno, permitiendo optimizar el riego y mejorar, así, el rendimiento de sus cultivos. Una solución concebida para impulsar un modelo de agricultura más sostenible capaz de enfrentar las dificultades provocadas por el cambio climático.

Soluciones de datos e inteligencia artificial
Servicios que buscan resolver problemas sociales o ambientales (***big data*** **/ IA for Social Good**): con aplicaciones para el seguimiento de enfermedades infecciosas o análisis de calidad del aire en grandes entornos urbanos.



Servicios de seguridad
Productos que ayudan a garantizar la seguridad e integridad de personas y negocios, como la gama de servicios comerciales ofrecidos a través de Movistar Prosegur.

> Tecnología al servicio de las personas con discapacidad

La tecnología se ha convertido en uno de los aliados principales de las personas con discapacidad y, por ello, queremos construir un mundo más accesible que garantice que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital. Este objetivo está alineado con el firme compromiso de ser una compañía más inclusiva: "queremos poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos, sin dejar a nadie atrás".

Muestra de este compromiso es la adhesión de Telefónica a los principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad promovidos por la GSMA, que buscan cerrar la brecha digital de las personas con discapacidad a través de un marco de acción específico para operadores de telecomunicaciones.

Dicho compromiso se materializa en el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y en acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de los canales de atención y comunicación con el cliente.

En esta línea, y en el marco del proyecto global Telefónica Accesible, buscamos integrar en nuestra cadena de valor el concepto de 'Diseño para Todos' desde la concepción de nuestros productos y servicios a través del proyecto Diseño Responsable.

Además de la **formación y sensibilización** a las áreas responsables, conseguir soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a la información a las personas con discapacidad requiere de la colaboración con asociaciones referentes en el ámbito de la discapacidad, que nos permitan conocer mejor las necesidades y demandas de este segmento. En España es el caso de Fundación ONCE e Ilunión o CNSE, entre otras.

Simultáneamente, trabajamos para garantizar una experiencia de usuario igualitaria para todos nuestros clientes, mejorando la **accesibilidad de nuestros canales de atención y comunicación**, tanto *online* como *offline.* En esta línea, garantizamos la accesibilidad de los *call centers* en algunas de nuestras operaciones, como Colombia o España, donde nuestros clientes con discapacidad auditiva pueden comunicarse a través de video-interpretación.

En lo que se refiere a las tiendas, ofrecemos servicio de video-interpretación en países como Chile o Brasil. Además, en Argentina desarrollamos e implementamos la herramienta de atención inclusiva API, que disminuye las barreras en la comunicación presencial con nuestros clientes a través de una aplicación. Adicionalmente, formamos a los comerciales de nuestras operaciones en la atención específica a las personas con discapacidad.

En materia de terminales, informamos sobre las funcionalidades de accesibilidad de los nuevos dispositivos móviles de nuestro catálogo. De este modo, el cliente puede identificar los mejores terminales para superar dificultades visuales, auditivas, cognitivas o de destreza, a través de iconos.

2.7.3.4. Uso seguro y responsable de la tecnología

El último hito relevante para reducir la brecha digital es ser capaz de generar confianza en los nuevos servicios y con ellos minimizar las preocupaciones y reticencias que puedan generarse sobre la seguridad, riesgos o privacidad de los servicios.

Por este motivo, se trabaja en dos líneas de acción que nos permiten abordar esta problemática desde una visión holística, no solo dando respuesta a todos los riesgos relacionados con la privacidad de la información o la seguridad de los servicios, sino además impulsando un uso responsable de las nuevas tecnologías, principalmente dirigido a los colectivos más vulnerables y que pueden verse más afectados por un uso inadecuado de los servicios, como son los menores.

> Garantizamos la privacidad y la seguridad de las personas que acceden a los servicios digitales

La privacidad de los datos y la seguridad de nuestros servicios son dos elementos estratégicos dentro de la compañía.

Además de nuestras políticas y compromisos, también disponemos de soluciones comerciales como, 'Conexión Segura' que se ofrece con los dispositivos *smart wifi* y garantiza una navegación segura por Internet desde los dispositivos conectados a la red. El servicio gratuito filtra anualmente más de 250 millones de amenazas. Para más información de privacidad y seguridad accede al capítulo.


Ir al capítulo 2.15. Privacidad y seguridad

> Fomentamos y formamos en el uso responsable de la tecnología

En esta línea de actividad, impulsamos la formación y concienciación de la población en el uso responsable y correcto de las nuevas tecnologías, así como la capacidad para saber responder adecuadamente ante intentos de fraude y vulneración de la privacidad o seguridad de las personas que usan los servicios. Para más información accede al capítulo de Responsabilidad en nuestros productos y servicios.





Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

Objetivos

> Despliegue de conectividad

Para los próximos años nos planteamos ambiciosos objetivos para seguir desplegando la mejor y más eficiente conectividad:

- Alcanzar una cobertura de banda ancha del 90-97% de la población de nuestros principales mercados , fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo de las zonas rurales.
- España: alcanzar un 100% de cobertura de fibra óptica para el año 2024.
- Alemania: 50% de población con 5G para 2022, además de impulsar el despliegue de fibra en municipios rurales en colaboración con otros socios. En los próximos seis años nuestra *joint venture* con Allianz tiene como objetivo ofrecer servicio a 2,2 millones de personas, predominantemente en zonas rurales, invirtiendo 5.000 millones de euros. Esto permitirá llegar a 50.000 Km de fibra óptica instalado en los próximos 6 años.
- Colombia: la nueva empresa creada entre Telefónica y KKR llevará fibra óptica al hogar (FTTH) a 4.3 millones de Unidades Inmobiliarias Pasadas (UIPs) en cerca de 90 ciudades en los próximos tres años.
- Brasil: FiBrasil (nueva *joint venture* creada entre el Grupo Telefónica y CDPQ) tiene el objetivo de llevar infraestructura de fibra a 5,5 millones de hogares y empresas en los próximos 4 años.
- Internet para Todos (Perú): se propone llegar a más de 6 millones de peruanos en localidades rurales de la costa, sierra y selva del país con cobertura de banda ancha móvil 4G.

> Accesibilidad

Nuestro objetivo es asegurar la accesibilidad del 100% de nuestras soluciones digitales, para que puedan ser utilizadas por todas las personas independientemente de sus capacidades físicas.

> Empleabilidad y formación en habilidades digitales

Nos hemos comprometido a que nuestra sede en Madrid (Distrito Telefónica) convierta sus 140.000 metros cuadrados en una red de edificios inteligentes conectados entre sí para optimizar el intercambio de información y tecnología y contará con capacidad para formar cada año a 100.000 personas en nuevas capacidades digitales.

> Tecnología al servicio de las personas con discapacidad

En España nos hemos marcado el objetivo de que el **100% de los productos y servicios sean diseñados de forma integral con este enfoque a partir de 2022.**

2.7.4. Progreso en 2021

En 2021 hemos sido reconocidos por la World Benchmarking Alliance, organización internacional que evalúa a las 150 empresas más importantes del sector de la tecnología y las comunicaciones, como la primera empresa del mundo por nuestro compromiso con la inclusión digital.

Hemos sido reconocidos en 2021 como la primera empresa del sector TIC a nivel mundial en el Digital Inclusion Benchmark.

Entre los puntos más destacados de nuestro progreso en el ejercicio se pueden mencionar los siguientes:

> Despliegue de conectividad

Al cierre del ejercicio alcanzamos una cobertura 4G/LTE de más del 90% de la población en los cuatro principales países en los que operamos.

Además, conseguimos llevar 5G a más del 80% de la población en España y estamos desarrollando un ambicioso proyecto en Alemania para cubrir todas las zonas rurales con tecnología de banda ancha.

Del mismo modo, hemos alcanzado acuerdos en Alemania, Colombia y Brasil para impulsar y acelerar los despliegues de fibra óptica, principalmente en zonas rurales y hemos comenzado a trabajar con Skydweller Aero Inc. para explorar el desarrollo de nuevas soluciones de conectividad que aceleren la expansión de cobertura móvil en regiones remotas.

Por otro lado, y siguiendo con el objetivo de seguir invirtiendo en conectar a los no conectados, emitimos dos bonos híbridos sostenibles, en febrero y noviembre, donde se incorporan como compromisos con la sociedad, el despliegue y la mejora de la conectividad de banda ancha en zonas desconectadas o cuya conectividad era limitada.

Por último, renovamos nuestra alianza con la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) hasta 2022 para impulsar la digitalización en la región de Latinoamérica, y con especial énfasis en el proyecto "Internet para Todos', donde participamos directamente junto a la CAF, Facebook y el BID Invest. Concretamente en Perú, a finales de 2021, 13.485 comunidades rurales tenían acceso a 4G, permitiendo la conectividad a más de 2,4 millones de personas.



> Asequibilidad

Durante 2021 hemos invertido en el Servicio Universal en 7 países

Servicio Universal (millones de euros)

	2020	2021
Argentina[1]	39	47
Brasil[2]	70	62
Colombia[3]	40	36
Ecuador[4]	3	3
España[5]	8	8
Perú	13	11
Venezuela	1	2

(1) Argentina: el valor reportado para el 2021 incluye solo aportes del período enero-noviembre.
(2) Brasil:
2020: FUST 272.159.651,65 y FUNTTEL 136.079.828,11
2021: FUST 265.473.846,59 y FUNTTEL 132.736.925,05
(3) Colombia: incluye los pagos derivados de los ingresos por la prestación de servicios de telecomunicaciones, mas el uso de las frecuencias de espectro. Incluye un % recurrente pactado con el Ministerio por renovación de espectro móvil.
(4) Ecuador: Los pagos corresponden al 1% de Servicio Universal (FODETEL, Pago realizado de manera trimestral con base a los ingresos del trimestre previo). Incluye pagos por SMA, LDI, Portador y acceso a Internet.
(5) España: Los datos correspondientes a los ejercicios de 2020 y 2021 recogen ajustes de provisiones de ingresos de años anteriores a esa fecha, de acuerdo con la resoluciones definitivas recibidas por parte de la CNMC.

> Capacitación en habilidades digitales

El programa '42' ha seguido su expansión en España y ya se encuentra activo en las ciudades de Madrid y en Urdúliz, Vizcaya, Málaga y Barcelona.

Miríadax se consolidó en 2021 como una de las cinco plataformas más importantes de *e-learning* a nivel mundial, siendo un referente de la formación *online* en español. Cuenta en la actualidad con más de 7,6 millones de alumnos registrados, más de un centenar de *partners* educativos y una comunidad docente formada por más de 3.500 profesores, y el programa de Profuturo superó los 19 millones de beneficiarios en 40 países.

Además, hemos continuado con nuestros programas de formación a personas mayores en competencias digitales ('Mobil im Alter' en Alemania) para evitar la exclusión digital, y hemos comenzado a dar prioridad en la atención telefónica a personas mayores en España, conscientes de que pueden tener dificultades en el uso de otros canales digitales.

> Accesibilidad e Innovación

Durante 2021 potenciamos nuestras soluciones más emblemáticas para hacer frente a las necesidades de personas con discapacidad y mayores:

- Movistar+ 5S, la funcionalidad que permite a los clientes con discapacidad auditiva o visual acceder a los contenidos de la plataforma de televisión Movistar+, aumentó su oferta de contenidos, ofreciendo en torno a 900 contenidos con triple accesibilidad.
- Mapcesible, la plataforma colaborativa para facilitar los desplazamientos e identificar la accesibilidad de edificios, locales y lugares turísticos, alcanzó a finales de 2021, 31.000 ubicaciones mapeadas.
- ViveLibre, servicio digital especialmente diseñado para potenciar la autonomía de las personas con necesidades de apoyo. En 2021 se comenzaron a desplegar los prototipos de los dispositivos de sensorización de ViveLibre Hogar, a través de los cuales se pretende generar modelos predictivos que permitan identificar alertas de manera proactiva y no intrusiva.
- Terminales (TPV) accesibles para los vendedores de la ONCE desplegados en 2021 que incorporan sistemas de conversión de texto a voz, soluciones de protección especiales para resistir caídas y condiciones climatológicas adversas, un escáner y lector de código de barras más potente y una pantalla en sistema braille, entre otras características de accesibilidad.

En relación a nuestros **canales de atención y comunicación**, la nueva página web corporativa, actualizada en 2021, mantuvo el cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0), en su nivel doble-A, establecidas por el W3C (Consorcio de la World Wide Web).

Además, hemos ampliado el número de tiendas que cuentan con bucle magnético para personas con discapacidad auditiva en el Reino Unido y España, aumentando la oferta previa.

Por último, cabe destacar que en 2021 reforzamos la formación en materia de criterios de accesibilidad en áreas claves de la Compañía como Comunicación, Marketing o Marca.



→ **Telefónica ha sido reconocida en 2021 líder mundial en inclusión digital por la World Benchmarking Alliance.**

→ **Al cierre del ejercicio superamos el 90% de cobertura 4G/LTE en nuestros principales mercados.**

→ **Alcanzamos acuerdos en Alemania, Colombia y Brasil para impulsar y acelerar los despliegues de fibra óptica, principalmente en zonas rurales.**



2.8. Derechos Humanos

PUNTOS CLAVE



Tenemos un compromiso firme con el respeto y la promoción de los derechos humanos, supervisado al más alto nivel y con responsabilidades claras.



Contamos con un proceso de debida diligencia y realizamos evaluaciones de impacto en todas las operaciones para identificar, prevenir, mitigar y remediar nuestro posible impacto en los derechos humanos.



Hemos sido reconocidos por el Ranking Digital Rights como la primera telco del mundo por nuestro compromiso con los derechos humanos, la privacidad y la libertad de expresión.

2.8.1. Visión

Son muchos los retos a los que nos enfrentamos como planeta y como sociedad. La crisis climática, la brecha digital, la desigualdad social o la vulneración de derechos de las personas son solo algunos de los ejemplos. Pero, afortunadamente, hoy más que nunca contamos con sólidos compromisos y herramientas para abordarlos a todos los niveles (gubernamental, empresarial y civil).

Desde el punto de vista empresarial, y más concretamente en Telefónica, queremos contribuir con la sostenibilidad y nos consideramos parte de la solución de muchos de esos retos. En concreto, en materia de derechos humanos, suscribimos la Declaración de los Derechos Humanos de 1948 y estándares posteriores como los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 2011 y asumimos la responsabilidad correspondiente de respetarlos y promoverlos.

Además, vamos más allá de nuestro ecosistema interno y velamos por el respeto de los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor. Para ello, llevamos a cabo diferentes iniciativas y tomamos medidas para el respeto, por parte de nuestros proveedores en la cadena de suministro y de nuestros clientes, a través del desarrollo de productos y servicios responsables.

2.8.2. Gobernanza

Hemos definido un modelo de gobernanza encabezado por el Consejo de Administración que involucra a todas las jerarquías y áreas relevantes de la compañía a nivel global y local (más información en el cuadro de abajo: Gobernanza en materia de DD.HH.) con la finalidad de garantizar que nuestro compromiso con los derechos humanos permea en el día a día del negocio y a todos los niveles.





Gobernanza en materia de DD.HH.

Consejo de Administración	**Periodicidad:** permanente
	Competencias: Aprobación del Plan de Negocio Responsable (que incluye objetivos/ proyectos en materia de derechos humanos)
Comisión de sostenibilidad y calidad*	**Periodicidad:** mensual *Comisión permanente del Consejo
	Competencias: Supervisión del Plan de Negocio Responsable (y por lo tanto el tema de derechos humanos) a través de un reporte regular de la Oficina de Negocio Responsable
Oficina de Negocio Responsable	**Periodicidad:** supervisión permanente y reporte trimestral
	Competencias: Definición y monitoreo del Plan de Negocio Responsable (y por lo tanto el tema de derechos humanos). Reúne a todos los directores de departamentos estratégicos de la Compañía y es liderada por la dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad
Coordinación y diálogo con equipos a nivel local	**Periodicidad:** permanente
	Competencias: Diálogo continuo con los equipos locales para garantizar la implementación homogénea de la política de derechos humanos en la Compañía

2.8.3. Políticas

Nuestras principales políticas y normativas de actuación interna relacionadas con los derechos humanos son
- Política Global de Derechos Humanos
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro Reglamento del Canal de Negocio Responsable
- Política Global de Privacidad
- Política Global de Seguridad
- Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Comunicación Responsable
- Política Ambiental Global
- Política Anticorrupción
- Reglamento Global ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes
- Principios de Inteligencia Artificial

2.8.4. Riesgos y oportunidades

Somos conscientes de que la naturaleza y el alcance de nuestro negocio supone que nos enfrentamos a riesgos de vulneración de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor.

La privacidad y seguridad de los datos, la libertad de expresión y las condiciones de trabajo decentes son algunos ejemplos de derechos sobre los que jugamos un papel esencial y debemos hacerlos respetar, interna (empleados) y externamente (proveedores y clientes).

Dicho esto, la conectividad es una herramienta fundamental para facilitar y promover los derechos de las personas, por ejemplo, a través del acceso a la información y del intercambio de ideas.

En Telefónica, vemos este potencial como una oportunidad para desarrollar productos y servicios que favorezcan el desarrollo económico y social.

Derechos humanos en la cadena de valor



2.8.5. Estrategia y compromisos

Nuestra estrategia es llevar a cabo una debida diligencia a lo largo de toda la cadena de valor para respetar y promover los derechos humanos en todo el *footprint* de Telefónica. De este modo, gestionamos los riesgos y oportunidades que se derivan del análisis.

Para ello, contamos con un sistema de **debida diligencia** que nos ayuda a identificar, prevenir, mitigar y remediar nuestro impacto (potencial y real) en materia de derechos humanos.

> La debida diligencia de Telefónica en Derechos Humanos

GRI 103, 102-29, 408-1, 409-1, 412-1, 412-2, 412-3





Nuestro sistema de debida diligencia se basa en los Principios rectores para empresa y Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Tal y como se establece en los mismos, es esencial contar con un compromiso público con los derechos humanos aprobado al más alto nivel.

> Fases de la debida diligencia

1. Política

Contamos con nuestra **Política Global de Derechos Humanos (fase 1)**, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es ratificar nuestra responsabilidad en relación con el respeto y la promoción de los derechos humanos y establecer unos principios generales. A partir de ella, derivan otras políticas y procedimientos internos (ver ejemplos en infografía mencionada anteriormente) que nos sirven de instrumentos para garantizar el respecto de los derechos humanos en aspectos más concretos.

2. Evaluaciones de impacto

Desde una perspectiva de gestión interna, el punto de partida son las **Evaluaciones de Impacto Globales de Derechos Humanos (fase 2)**. Se realizan cada tres/cuatro años con la ayuda de expertos externos y en estrecha consulta con nuestros grupos de interés. El objetivo es conocer cómo nuestras actividades/relaciones comerciales y productos/servicios impactan en los derechos humanos y, sobre esta base, identificar los asuntos materiales que debemos trabajar.

Por otro lado, basándonos en las Evaluaciones Globales y en los asuntos materiales identificados en ellas, realizamos análisis más detallados:

- Evaluaciones de riesgo anuales en todos nuestros mercados conforme al proceso de la Gestión de Riesgos Corporativos (*Enterprise Risk Management*) de Telefónica.
- Evaluaciones de impacto local en aquellos casos en los que se considera relevante tener una visión más precisa de la situación nacional para abordar los riesgos en un contexto concreto.
- Evaluaciones de impacto temáticas cuando necesitamos tener una visión más acotada de un asunto porque hemos detectado un riesgo o preocupación especial.

Proceso de evaluaciones de impacto en derechos humanos

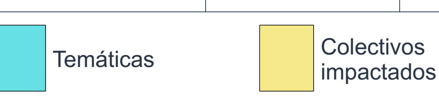


Asuntos prioritarios identificados en la Evaluación de Impacto Global: temáticas y colectivos impactados

	Despliegue de Red	Condiciones de productos /Servicios	Nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la inteligencia artificial	Empleados
Actuación directa (Temáticas)	• Propiedad • Seguridad y salud • Medioambiente • Información	• Igualdad y no discriminación • Libertad de opinión y expresión • Comunicación responsable • Privacidad y seguridad de los datos • Seguridad y salud • Propiedad intelectual, industrial y derechos de autor	• Privacidad • Seguridad • Igualdad y no discriminación • Otros derechos susceptibles de ser afectados	• Igualdad y no discriminación • Seguridad y salud • Condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo • Libertad de asociación, diálogo social y derechos sindicales • Lucha contra el trabajo forzoso y otras formas modernas de esclavitud • Trabajo infantil
Actuación directa (Colectivos impactados)	• Pueblos indígenas • Comunidades locales • Empleados propios • Trabajadores en nuestra cadena de suministro	• Menores/ Mayores • Mujeres • Personas con discapacidad • Otro grupo potencialmente discriminado	• Menores/Mayores • Mujeres • Personas con discapacidad • Minorías étnicas • Otro grupo potencialmente discriminado	• Empleados propios • Menores/Mayores • Mujeres • Personas con discapacidad • Minorías étnicas • Otro grupo potencialmente discriminado

	Cadena de suministro	
Actuación Indirecta (Temáticas)	• Igualdad y no discriminación • Derechos laborales • Derechos asociados a minerales procedentes de zonas en conflicto • Trabajo forzoso y otras formas modernas de esclavitud • Trabajo infantil	**Fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas**
Actuación Indirecta (Colectivos impactados)	• Trabajadores en nuestra cadena de suministro • Trabajadores migrantes • Menores/Mayores • Mujeres • Personas con discapacidad • Minorías étnicas • Otro grupo potencialmente impactado	





Tomando como punto de referencia nuestra evaluación de impacto global, hemos seleccionado algunas temáticas que son prioritarias para Telefónica y para las cuales llevamos a cabo acciones concretas que se desarrollan en el apartado de Progreso (ver abajo). Las temáticas son:





Despliegue de red: se trata del *core* de nuestro negocio, ya que la conectividad se basa en nuestras redes: la red fija y la red móvil. Por ello, es fundamental que las decisiones y acciones relacionadas con el despliegue de Red, que nos permiten dar servicio a nuestros clientes, hayan sido desarrolladas e implementadas respetando los derechos de los trabajadores involucrados en el despliegue de la misma, así como los derechos de las comunidades locales y los ecosistemas potencialmente afectados.

Privacidad, libertad de expresión e información: como empresa TIC que trata datos personales de sus clientes, usamos y protegemos su información con máxima seguridad, proporcionando transparencia y control sobre su uso y finalidad. El mismo compromiso con la privacidad y la libertad de expresión tenemos de cara a las peticiones que recibimos por parte de las autoridades competentes en relación a las interceptaciones de las comunicaciones, el acceso a metadatos, el bloqueo y la restricción de contenidos y las suspensiones geográficas y/o restricciones de servicio.

Inteligencia artificial y *big data:* la relación entre las personas y las máquinas es cada vez más estrecha y vinculante, por ello es elemental velar y vigilar por un desarrollo y uso ético de las nuevas tecnologías con la finalidad de que los avances tecnológicos no desvirtúen los derechos de las personas, sino contribuyan al desarrollo sostenible.

Protección del menor: el mundo digital ofrece muchas oportunidades. Los menores necesitan habilidades digitales así como herramientas concretas para disfrutar de estas oportunidades, proteger su privacidad y reputación *online* así como abordar posibles problemas como los contenidos inadecuados.

Cadena de suministro: es fundamental que prestemos especial atención a la gestión de la cadena de suministro por nuestro compromiso, su alcance y transcendencia; así como aunar esfuerzos para garantizar un correcto desempeño de nuestros proveedores en materia de derechos humanos.

3. Integración en procesos

En función de los resultados obtenidos en las distintas evaluaciones, adaptamos nuestras normativas y procesos internos (fase 3) para prevenir, mitigar y/o remediar los posibles impactos sobre los derechos humanos.

Cabe destacar dos procesos: Diseño Responsable, cuyo foco es la integración de criterios éticos y sostenibles (incluido el respeto por los derechos humanos) desde las fases de desarrollo inicial de cualquier producto o servicio; y, por otro lado, la formación en materia de DD.HH. a todos los empleados y áreas.

4. Evaluación y reporte

Llevamos a cabo **acciones de control y reporte (fase 4)** de una forma continuada**.** Para ello, monitorizamos los posibles riesgos relacionados con derechos humanos y evaluamos el grado de implementación de las mejoras surgidas de los planes de trabajo de las evaluaciones de impacto.

5. Mecanismos de reclamación y remedio

Uno de nuestros **mecanismos de reclamación y remedio (fase 5)**, el **Canal de Consultas y Denuncias**, permite que cualquier persona o entidad puedan manifestar su inquietud o queja sobre los derechos humanos, entre otros aspectos. Este canal nos permite, además de solventar la consulta, tomar las medidas adecuadas para reducir riesgos a través de nuestras políticas, procesos, etc.


Más información sobre nuestra debida diligencia en la web

Objetivos

- 100% de nuestras operaciones con evaluación en materia de derechos humanos cada año.
- 100% de los proveedores de riesgo en materia de sostenibilidad (incluye DD.HH.) evaluados en EcoVadis en 2024.
- A partir de 2022, el 100% de nuestros productos y servicios desarrollados en España sigan el enfoque de responsabilidad por el diseño.
- Seguir manteniendo una posición de liderazgo en el Ranking Digital Rights.
- Incrementar el porcentaje de empleados formados en derechos humanos a través del curso de Principios de Negocio Responsable (dato actual 2021: 85%).

2.8.6. Progreso en 2021

> Debida diligencia

En 2021, hemos seguido trabajando en cada uno de los cinco pasos de nuestro proceso de debida diligencia.

El siguiente cuadro refleja nuestro grado de avance en los últimos años en este campo. Para este año, cabe destacar los avances en cuanto a la **actualización de las evaluaciones de riesgos de DD.HH. en todas las operaciones** y la realización de una evaluación específica en nuestro principal mercado: **España.**

Paso de debida diligencia	Hoja de ruta	Actividades
1. Política	Aprobada en 2013 Actualizada en 2019	Aprobada por el Consejo de Administración. Define un modelo de gobierno con responsabilidades claras. Se ajusta a las normas y estándares internacionales de derechos humanos. Cubre toda la cadena de valor. Disponible públicamente en varios idiomas. Comunicada interna y externamente. Implementación evaluada por Auditoría Interna. Recopilación de recomendaciones y mejoras para la siguiente actualización.
2. Evaluaciones de impacto	De forma continua desde 2013	Se lleva a cabo de forma regular, tanto a nivel global (2013 & 2018) como en todos los países a nivel local (11 países en 2021). Evaluaciones de riesgo en materia de derechos humanos en todos los países en 2021. Evaluaciones locales adicionales en Alemania (2019), Argentina (2019), Brasil (2019), Chile (2021/2022), Colombia (2019), Ecuador (2019), España (2020/2021), México (2021/2022), Perú (2021/2022), Uruguay (2021/2022), Venezuela (2019)) Complementado por evaluaciones adicionales/específicas para los temas más destacados. Realizado con expertos externos en materia de derechos humanos (p. ej. con BSR en 2013 y BHR en 2018 y 2021). Abarca negocio propio/relaciones comerciales y productos/servicios. En estrecha cooperación con grupos de interés a nivel global/local.
3. Integración en procesos	De forma continua	Las evaluaciones de impacto se presentan a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo de Administración y a la Oficina de Negocio Responsable para elaborar el Plan de Negocio Responsable. Integración de los resultados de las evaluaciones de impacto en las políticas y los procesos internos. <u>Ejemplos prácticos de integración de resultados de evaluaciones en procesos:</u> • Formación obligatoria sobre derechos humanos para todos los empleados. • Se establecen los derechos humanos como 'riesgo básico' en el mapa de riesgos de la Compañía. • Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos con terceros, (proveedores, socios, etc.) y en acuerdos de inversión, *joint ventures*, fusiones y adquisiciones. • Auditorías *in situ* en materia de derechos humanos a proveedores, por ejemplo, en temas de salud y seguridad, trabajo infantil/forzado. • Proceso de escalación en caso de una crisis relacionada con los derechos humanos (por ejemplo, en temas de privacidad/libertad de expresión). • Implementación de 'Derechos humanos por Diseño'. Adopción de políticas relacionadas con los derechos humanos. • Principios de inteligencia artificial. • Política de Comunicación Responsable. • Código editorial de Movistar+. Actualización de políticas/normativas para integrar/destacar temas de derechos humanos. • Política de Privacidad. • Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. • Reglamento de Peticiones por parte de autoridades competentes. • Manual de gestión de crisis.
4. Evaluación y reporte	De forma continua	Plan de Negocio Responsable: reporte anual al Consejo de Administración sobre la implementación del Plan (que incluye derechos humanos). Mapa de riesgos: monitorización continua de riesgos relacionados con derechos humanos en el mapa de riesgos. Evaluaciones de impacto: evaluación regular de nuestro desempeño en materia de derechos humanos mediante evaluaciones de impacto a nivel global/local. Informes anuales: reporte sobre desempeño en derechos humanos en el Informe integrado y en el Informe de Transparencia (asuntos de privacidad y libertad de expresión). Web corporativa: Información actualizada sobre desempeño en derechos humanos. Diálogo institucionalizado con grupos de interés a través de nuestro *Stakeholder Panel*. Participación en iniciativas *multistakeholder* como el UNGC, GNI, etc.
5. Mecanismos de reclamación y remedio	De forma continua	**Canal de Consultas y Denuncias,** que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas (en varios idiomas) sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable (explícitamente también sobre derechos humanos). **Reglamento sobre el Canal** (disponible públicamente) que garantiza un tratamiento uniforme, estipulando que las consultas deben ser respondidas y, siempre y cuando sea posible ofrecer soluciones/remedios en un plazo máximo de 6 meses. Las consultas del Canal sirven para actualizar las políticas, procesos, etc., en materia de derechos humanos.



Además, como iniciativas transversales que refuerzan y llevan a la realidad nuestros compromisos en materia de derechos humanos cabe destacar dos procesos:

Derechos Humanos desde el diseño
GRI 102-29

En 2021, se ha seguido implementando el enfoque 'Derechos humanos desde el diseño'. Para ello, los jefes de producto llevan a cabo una autoevaluación de nuevos productos y servicios a través de una herramienta en línea en la fase de diseño con el fin de identificar y abordar los posibles impactos en derechos humanos como, por ejemplo, privacidad, libertad de expresión, no-discriminación, inteligencia artificial o el impacto en grupos vulnerables, como los menores. Si se identifican riesgos, el producto o servicio se somete a un análisis más detallado con la ayuda de expertos en derechos humanos de la empresa, a fin de evitar efectos adversos.
Derechos humanos desde el diseño forma parte de la iniciativa **Diseño Responsable de Telefónica**, que se desarrolla en el capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios.


Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

Formación en Derechos Humanos

Como en los años anteriores, impartimos formaciones generales para todos los empleados a través del **Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos** y una más específica para los profesionales (de las áreas Jurídica, Cumplimiento y delegados de Protección de datos, equipo de M&A, Asuntos Públicos, Relaciones Institucionales y Operaciones), cuyo trabajo puede tener un impacto mayor en los derechos humanos.

En relación a las **prioridades para Telefónica en materia de DD.HH.**, a las que se hace referencia en el apartado de Estrategia y compromisos, destacamos los siguientes avances:

> Despliegue de red
GRI 103

En 2021, seguimos implementando nuestras **guías para el despliegue de red responsable** en todos los países donde estamos presentes. Estas guías han sido desarrolladas en estrecha colaboración con nuestros equipos locales y establecen un conjunto de recomendaciones a seguir en las siguientes fases del despliegue de red: justificación del despliegue, planificación del despliegue, despliegue y operación de campo, operaciones de red y mantenimiento y retirada de la red.

En cada una de estas fases intervienen cuatro grandes bloques de DD.HH. prioritarios:

Asuntos de Derechos Humanos en despliegue de red

1. Derechos Humanos en el lugar de trabajo

El cumplimiento de los derechos humanos (DD.HH.) en el entorno más cercano de la Compañía recoge cuestiones relativas a la salud y seguridad, las condiciones laborales, la discriminación y la gestión de la diversidad.



4. Derechos Humanos y la cadena de suministro

Los aspectos de DD.HH. relacionados con la cadena de suministro incluyen cuestiones relativas a los impactos que pueden ser causados de forma indirecta a través de los socios comerciales de Telefónica, relativos principalmente a incumplimiento en el lugar de trabajo, medioambiente o cuestiones sociales.





2. Derechos Humanos y la sociedad

En torno a la sociedad se incluyen cuestiones relativas a la privacidad, la libertad de expresión y nuestras relaciones con las comunidades locales y pueblos indígenas, además de la disminución de la brecha digital en zonas rurales frente a las ciudades.



3. Derechos Humanos y el medioambiente

Relacionados con DD.HH. y el medioambiente se incluyen aspectos relativos a impactos negativos en el medioambiente, como deforestación, contaminación de suelos y aguas y afección a la biodiversidad o impacto visual. Los dos últimos se producen principalmente en las fases de despliegue y mantenimiento de la red, aunque están íntimamente relacionados con la fase de planificación, donde todos los potenciales impactos se originan y también pueden evitarse o minimizarse.

Asimismo, contamos con herramientas transversales que contribuyen a minimizar el riesgo de impactos negativos y a maximizar los positivos:

- Formación en derechos humanos de los profesionales en todas las fases del proceso.
- Habilitación de canales de reclamación en todas las fases del proceso.
- Diálogo continuo con las comunidades locales.



> Privacidad, libertad de expresión e información

Como parte de nuestro compromiso con la privacidad y la libertad expresión, en 2021 hemos publicado información en nuestro **Informe de Transparencia anual** sobre las peticiones que recibimos por parte de las autoridades competentes en relación a la interceptación de las comunicaciones, el acceso a metadatos, el bloqueo y la restricción de contenidos y suspensiones geográficas y/o restricción de servicio. En este informe, publicado en la página web de Telefónica, reportamos, para cada operadora, lo siguiente:

- El marco legislativo local que otorga poder legal a las autoridades competentes para realizar tales peticiones.
- Los nombres de las autoridades competentes que están legalmente facultadas para presentar tales peticiones.
- El número total de peticiones recibidas y rechazadas durante el año.
- El número total de accesos afectados por las peticiones.

Contamos con un Reglamento de peticiones por parte de las autoridades que establece un procedimiento uniforme para todas las empresas del Grupo sobre cómo evaluar y responder a estas peticiones (ver el resumen del reglamento en la página web de Telefónica, en el Centro de Privacidad y Seguridad).

Más información sobre Informe de Transparencia en la web corporativa de Telefónica en telefonica.com/es/sostenibilidad-innovacion/privacidad-seguridad/informe-de-transparencia/

Muestra de nuestros avances en materia de privacidad y libertad de expresión es que en 2021, y por segundo año consecutivo, quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones del **Ranking Digital Rights (RDR)**, que evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión. En esta edición, se ha revisado la metodología, integrando indicadores sobre publicidad dirigida y sistemas algorítmicos de toma de decisiones.



Además, pertenecemos al Global Network Initiative (GNI). Durante este año, hemos participado en diferentes iniciativas relacionadas con el impacto del COVID-19 sobre la privacidad y la libertad de expresión. Como miembro del GNI, pasamos con éxito el proceso de evaluación independiente del GNI. La evaluación positiva se basó en un informe de un asesor externo independiente (Deloitte) que examinó las políticas, los procesos, y el modelo de gobernanza de Telefónica para salvaguardar la libertad de expresión y la privacidad de sus clientes.

> Inteligencia artificial y *big data*

Es innegable que la tecnología ofrece un abanico de infinitas posibilidades a la sociedad. El *big data* y la inteligencia artificial han irrumpido en nuestras vidas como avances con gran potencial que vinculan al hombre con la máquina para generar oportunidades.

No obstante, es importante que el desarrollo e implementación de dichas tecnologías se haga desde un punto de vista ético y responsable ayudando a generar sociedades más inclusivas y justas. Para garantizarlo publicamos nuestros Principios de IA, que plantean como base la utilización de 'IA responsable desde el diseño' y un modelo de gobernanza propio. En este contexto, a comienzos de 2021, lanzamos un curso, disponible para todos los empleados, sobre cómo aplicar y respetar los DD.HH. desde el diseño, que incluye consideraciones sobre el uso de la inteligencia artificial.



Ejemplo práctico de gestión sobre el impacto de la IA en productos y servicios, incluyendo consideraciones de Derechos Humanos

Se ha realizado un análisis de diferentes productos y servicios con el objetivo de chequear si cumplen con nuestros Principios de IA. Se han aplicando los siguientes criterios de nuestros Principios de IA: justicia, transparencia, seguridad y privacidad, centrada en las personas y con la colaboración de terceros. Una vez que todos los productos y servicios seleccionados han sido evaluados, se realiza un diagnóstico de situación, se trabaja en solventar aquellos *gaps* identificados y se hace una reevaluación para ver cómo se han implantado correcciones o mejoras. La finalidad es conseguir que los Principios de IA permeen en todos los ámbitos en los que aplica y conseguir garantizar una IA ética desde el diseño.

> Protección del menor

GRI 103

Además de continuar esforzándonos para hacer de Internet un lugar más seguro, del cual los niños puedan hacer un uso responsable y acorde a su edad, continuamos reforzando la defensa de los derechos de la infancia a través del análisis del impacto de nuestra actividad. Nos basamos en los Derechos del Niño y Principios Empresariales desarrollados por Unicef y utilizamos su herramienta de autodiagnóstico MO-CRIA



(Unicef Mobile Operator Child Rights Self-Impact Assessment Tool).

En 2021, seguimos implementando el plan de mejora que se desarrolló a partir del MO-CRIA en aspectos como el acceso a la información inadecuada; la protección de la privacidad, de la información, de la reputación personal y la afectación por productos y servicios; y las acciones inadecuadas de publicidad y marketing.

> Cadena de suministro

Aunque nuestra gestión de la cadena de suministro se explica con más detalle en el capítulo dedicado a la misma, cabe destacar nuestro firme compromiso para que nuestros proveedores desarrollen su actividad respetando los derechos humanos.

Para alcanzarlo, en 2021, como todos los años, **exigimos que todos nuestros proveedores firmen la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro**, que establece unas obligaciones de cumplimiento contractuales en materia de derechos humanos. Además, realizamos un **análisis de riesgo** para identificar a aquellos proveedores que pueden conllevar un alto riesgo en materia de sostenibilidad, en general, y de derechos humanos, en particular, y se les somete a una detallada evaluación. Esta **evaluación de proveedores de alto riesgo** se realiza a través de la plataforma de EcoVadis. Además, verificamos el cumplimiento por parte de los proveedores más críticos a través de auditorías *in situ*.

Para realizar estas auditorías, contamos con el apoyo de la iniciativa JAC (Joint Audit Cooperation), en la cual se abordan específicamente temas como trabajo forzoso, trabajo infantil y/o minerales de conflicto.



Ejemplo práctico de acciones correctivas: Auditorías y grupos de trabajo

Trabajamos para que se respeten los Derechos Humanos a lo largo de toda la cadena de valor. En el caso de los proveedores (*upstream*), nos aseguramos de que cumplan con sus obligaciones en la materia, entre otras cosas, a través de las auditorías. Algunas de las temáticas que se revisan en esas auditorías son: seguridad y salud, libertad de asociación, condiciones laborales y salariales, discriminación, trabajo forzoso o trabajo infantil.

Las auditorías nos ayudan a identificar posibles no-conformidades en materia de derechos humanos por parte de nuestros proveedores directos e indirectos (nivel 2 y más). Un ejemplo concreto en 2021 fue la identificación de que las horas extras superaban los requisitos legales en una fábrica de uno de nuestros fabricantes de productos electrónicos en Asia. Como acción correctiva, se acordó que los contratos de trabajo deberían exigir la firma de las horas de trabajo para que las extras no puedan superar las 36 horas mensuales. Con esta acción correctiva implementada, las horas extras de los trabajadores ahora cumplen con la normativa (se recogen más ejemplos de acciones correctivas en la tabla del apartado "*detalles de auditorías de JAC*" en el capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro).

Además de las auditorías, formamos parte de un grupo de trabajo especializado en DD.HH. dentro de la iniciativa sectorial JAC. Este grupo de trabajo se creó en 2021 y analiza tendencias, nuevas regulaciones o riesgos concretos de DD.HH. en la cadena de suministro TIC y, de forma proactiva, lleva a cabo diferentes iniciativas para paliar cualquier tipo de deficiencia identificada.

Además, fomentamos las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro a través de varias iniciativas de *engagement* con nuestros proveedores como el **Supplier Development Programme.**



Más información sobre el programa en capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro



HITOS

- → **Evaluación de riesgo en DD.HH. en todas nuestras operaciones.**
- → **Integración de aspectos de DD.HH. en el proceso de Diseño Responsable.**
- → **Primera telco en el Ranking Digital Rights 2021.**





Resumen de indicadores clave

	2020	2021
Nº de empleados formados en derechos humanos a través de nuestro curso de Principios de Negocio Responsable (desde su lanzamiento)[1]	103.934	88.815
% de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos	100	100
Nº de auditorías *in situ* de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/ forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad)	10.090	10.721
Nº de consultas/reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos a través del Canal de Negocio Responsable[2][3]	3	2
% de acuerdos de inversión significativos[4] firmados por Telefónica S.A. con clausulas de DD.HH.	No hubo acuerdos de inversión significativos	100 %

Nota:

[1] Para mejorar la calidad del dato, en 2021 se ha actualizado la metodología de cálculo (vs 2020)
[2] Las denuncias fundadas del canal interno de denuncias relativas a aspectos de Derechos Humanos como privacidad, acoso laboral y discriminación se recogen en el capítulo de Ética y Cumplimiento (mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia).
[3] Las consultas/reclamaciones recibidas sobre Privacidad y Libertad de Expresión se recogen en la tabla Resumen de indicadores clave sobre privacidad y seguridad el capítulo 2.15 Privacidad y Seguridad
[4 Acuerdos de inversión significativos son aquellos firmados por Telefónica S.A. a nivel corporativo durante el periodo de reporte que le hayan llevado a una posición de control de otra entidad y hayan conllevado un proyecto de inversión de capitales material para las cuentas financieras. De acuerdo con dicha definición, con fecha 4 de agosto de 2021, Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech, SLU ("Telefónica Tech") adquirió la mercantil Cancom, Ltd y sus filiales (el 'Target') en virtud de un contrato de compraventa de acciones celebrado el 28 de julio de 2021 (en adelante, el "SPA"). En virtud del SPA, y como parte esencial de la transacción, los vendedores debían declarar y garantizar, entre otros asuntos, que el Target había sido operado de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, incluyendo declaraciones específicas sobre asuntos relacionados con los derechos humanos y fundamentales,



2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

PUNTOS CLAVE


Hemos mantenido nuestros niveles de disponibilidad y calidad de red durante la pandemia, a pesar de incrementos de tráfico extraordinarios.


Seguimos impulsando nuestro compromiso con el uso responsable de la tecnología con el objetivo de no dejar a nadie atrás en el desarrollo de la sociedad digital.


El marco de Diseño Responsable ya está funcionando en Telefónica de España y desplegándose en otras operaciones, para asegurar que todos nuestros productos cumplan con criterios éticos y de sostenibilidad.

2.9.1. Visión

Telefónica tiene una gran capacidad para influir y aportar valor al desarrollo socioeconómico a través de los productos y servicios que ofrecemos. Nuestras soluciones tecnológicas y nuestras redes de comunicación pueden generar un gran impacto positivo tanto en la sociedad (ver capítulo 2.7. Inclusión digital), como en la protección del medioambiente (ver capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart).


Ir al capítulo 2.7. Inclusión digital

Ir al capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

Sin embargo, esta contribución no sería completa si no aseguramos que, además de aportar valor, nuestros servicios **cumplen con todas las regulaciones y normativas** en materia de seguridad, privacidad y salud, además de ofrecer soluciones que van más allá y permiten a nuestros clientes utilizar los servicios digitales con seguridad y confianza.

Por este motivo, el diseño, la comercialización y el uso de nuestros productos y servicios requieren de una estrategia global y un compromiso firme por parte de toda la organización para garantizar que están alineados con el propósito y los valores de la Compañía.

El modelo de trabajo que hemos definido para asegurar un diseño y uso responsable de nuestros productos y servicios abarca las siguientes líneas de acción:

- **Calidad y disponibilidad de red**: nuestra responsabilidad es garantizar la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información, las 24 horas del día desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier situación.
- **Campos electromagnéticos:** cumplimos los límites de emisiones radioeléctricas en todas nuestras estaciones base, garantizando así unos niveles de exposición totalmente seguros para la salud.
- Realizamos un minucioso trabajo para garantizar **la seguridad, el buen funcionamiento, la accesibilidad y la trazabilidad** de nuestros **productos y servicios.** Asimismo, ofrecemos a nuestros clientes **servicios de seguridad** que ofrecen una propuesta de valor que permite acompañarlos en un entorno con la seguridad como atributo indispensable.
- **Diseño Responsable:** garantizamos la incorporación de nuestros valores corporativos y requisitos en materia de sostenibilidad desde la definición del producto y a lo largo de todo el ciclo de desarrollo.
- Fomentamos el **uso responsable de la tecnología**, especialmente dirigida a aquellos colectivos más vulnerables y que pueden verse más afectados por un uso fraudulento o inadecuado de Internet y/o de las pantallas.

2.9.2. Riesgos y oportunidades

La tecnología ha demostrado ser una herramienta muy valiosa para abordar los grandes problemas sociales y ambientales, pero a la vez, en función del uso que hagamos de ella, puede generar una serie de **riesgos que deben ser gestionados y minimizados**. Entre ellos, podemos mencionar las noticias falsas, la tecnoadicción, el ciberacoso, el uso inadecuado del potencial que ofrece la inteligencia artificial, los problemas asociados con residuos electrónicos o la brecha digital.



Además, en un mundo en el que las ciberamenazas son inevitables, abordamos con soluciones tecnológicas (a través de Telefónica Tech, como proveedores de servicios de seguridad gestionada inteligente) desde la preparación y prevención de los riesgos que se pueden generar hasta la detección, respuesta y recuperación del daño ocasionado, garantizando de este modo la ciber-resiliencia de nuestros clientes y su negocio.

Sin embargo, si miramos **las oportunidades** que se generan por el diseño y uso de las soluciones digitales de una forma responsable y segura, las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, los servicios de ciberseguridad o el *big data* están demostrando ser herramientas muy potentes en ámbitos tan diversos como las recomendaciones de contenido, el reconocimiento de imágenes, la reducción de ciberataques y fraudes *online,* la traducción automática, los diagnósticos médicos, los vehículos autónomos, el ámbito jurídico, la educación o el transporte y la logística, por nombrar solo algunos.

Estas soluciones no solo se utilizan en los negocios sino también para fines sociales como un mejor entendimiento y reducción de los efectos del cambio climático, los desastres naturales, las pandemias o el análisis de los problemas migratorios.

También debemos destacar el valor que tiene para la empresa ofrecer servicios confiables que garantizan la seguridad y salud de nuestros clientes y que ofrecen unos niveles máximos de **calidad.** Todo ello junto con la integración de requisitos de accesibilidad, ecodiseño, de transparencia o principios éticos en el uso de algoritmos inteligentes, está permitiendo a Telefónica ofrecer soluciones cada vez más innovadoras, diferenciales y comprometidas con el desarrollo sostenible.

2.9.3. Calidad y disponibilidad de la red

Es un imperativo para todas las personas que trabajamos en Telefónica el cumplimiento de todas las normativas, tanto nacionales como internacionales, para asegurar la calidad de nuestros productos.

En este contexto, como empresa de telecomunicaciones y tecnología, tenemos la **obligación de garantizar la máxima calidad** tanto en nuestras redes de comunicaciones como en los nuevos productos y servicios digitales que desarrollamos, comercializamos y ofrecemos a nuestros clientes.

Nuestra responsabilidad es garantizar la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información, las 24 horas del día, desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier situación.

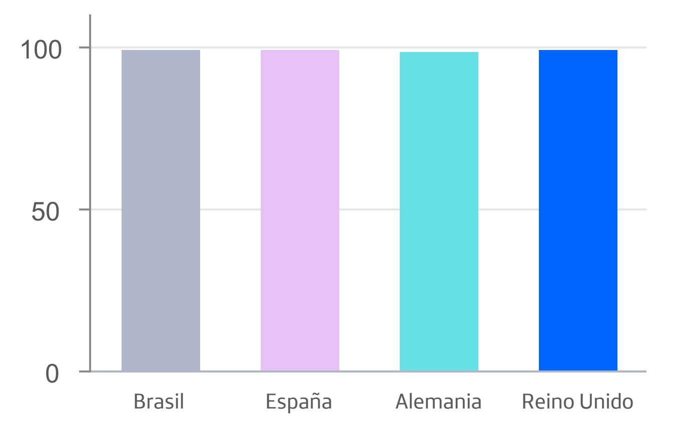
La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define la calidad del servicio como el efecto global de su calidad de funcionamiento, lo que determina el grado de satisfacción de un usuario. Nuestro compromiso con los clientes es garantizar un servicio óptimo, sin interrupciones, y ser transparentes sobre el estado de nuestras redes en todo momento, incluso durante las situaciones más adversas.

Para asegurar la calidad y el servicio ofrecido realizamos una **evaluación y monitorización continua de las comunicaciones fija y móvil**, lo que nos permite garantizar en todo el momento la disponibilidad de nuestro servicio y dar respuesta inmediata a posibles incidencias que surjan.

Nuestro compromiso con la disponibilidad y calidad de red se ha visto más reforzado que nunca durante la crisis global provocada por el COVID-19. El tráfico que han soportado nuestras infraestructuras ha sufrido **incrementos superiores al 50%** en los peores momentos de la pandemia, en comparación con el tráfico registrado años anteriores en las mismas fechas. También en 2021, los datos de red fija y móvil siguieron creciendo a un ritmo interanual elevado de un 40%. A pesar de ello, hemos mantenido nuestros niveles de calidad y servicio cuando más se necesitaban.

La educación, muchas actividades laborales, la atención sanitaria, actividades comerciales, etcétera, se han podido mantener de forma *online* a través de nuestras redes, demostrando que la apuesta realizada durante todos estos años por disponer de una de las infraestructuras de banda ancha más eficientes y desarrolladas del mundo, merecía la pena.

Disponibilidad de red durante el año 2021*



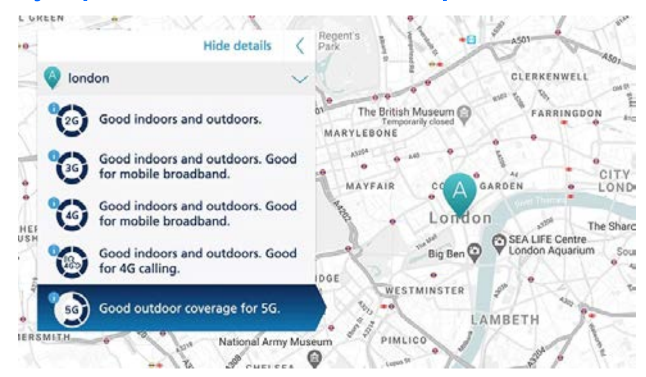
*Red fija/móvil en Brasil y España. Red móvil en Alemania y Reino Unido.



La conectividad es la base de nuestro negocio y por ello realizamos una fuerte inversión en infraestructuras resilientes y de calidad con la finalidad de que cada día más hogares tengan la oportunidad de acceder al mundo digital.

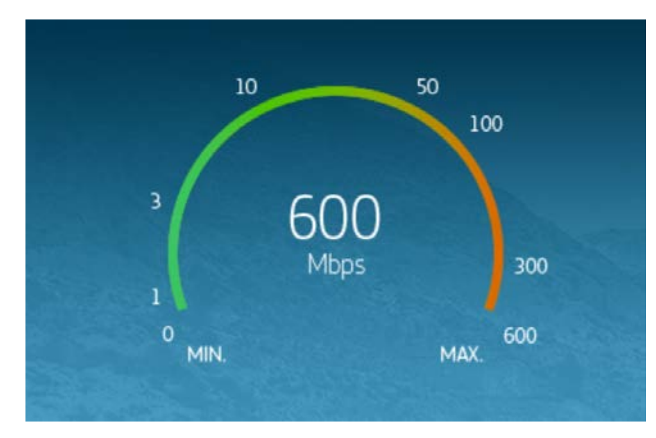
Por otro lado, **somos transparentes** y publicamos periódicamente información sobre la calidad de nuestro servicio. De esta forma, facilitamos a través de nuestros portales la comprobación *online* del **estado de la red en tiempo real.**

Ejemplo de estado de red en tiempo real de O2



También informamos de la **velocidad de subida y de bajada** de la conexión a Internet desde cualquier ubicación (ejemplo: Movistar Test Velocidad). De este modo, el usuario dispone de información de calidad permitiendo una mayor eficiencia de uso de la conectividad, así como una identificación temprana de posibles incidencias.

Movistar Test de Velocidad



Así, relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas —tales como la gestión de la contratación, mantenimiento, conexión o facturación— con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (**velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad,** etcétera), se pueden determinar un conjunto de parámetros –observables y susceptibles de ser medidos– capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

En cualquier caso, somos conscientes de que **fenómenos naturales**, factores externos, fallos de energía, etcétera, pueden provocar interrupciones puntuales localizadas del servicio. Para reducir en la medida de lo posible la duración de la incidencia, trabajamos continuamente creando mayor resiliencia.

A continuación se expone un cuadro con **situaciones críticas** que se han generado durante el último año y que han afectado a nuestro servicio:





Situaciones críticas por países

ALEMANIA (LOCAL) Enero de 2021

Crisis	**Interrupción del servicio de buzón de voz en todo el país**
Tipo de crisis	Fallo *software* durante migración del buzón de voz
Impacto	Indisponibilidad del servicio de buzón de voz durante 4 horas y 30 minutos por un fallo de *software* durante proceso de migración (no se podía acceder al buzón de voz ni por parte del titular, ni por las personas llamando al titular).
Actuaciones	Restauración del servicio reiniciando el proceso de distribución del buzón de voz.

BRASIL (LOCAL) Octubre de 2021

Crisis	**Indisponibilidad del servicio de datos móviles en el estado de Sergipe**
Tipo de crisis	Fallo servicio de datos móviles
Impacto	Caída del 100% en el tráfico de datos 2G, 3G y 4G durante 3 horas y 10 minutos en el estado de Sergipe por indisponibilidad simultánea de las 3 redes que dan servicio a Sergipe.
Actuaciones	Se estabiliza el servicio tras la recuperación del cable óptico de una de las redes (tramo entre Aracaju - Sergipe e Itabaianinha - Sergipe).

ESPAÑA (LOCAL) Enero de 2021

Crisis	**Fallo de suministro en la central del barrio de Pilar de Madrid como consecuencia del temporal Filomena**
Tipo de crisis	Avería de larga duración de la compañía suministradora
Impacto	Problemas de servicio en el Barrio del Pilar de Madrid por un fallo eléctrico ajeno a Telefónica en la central de este barrio como consecuencia de los efectos del temporal Filomena.
Actuaciones	Instalación de un generador de emergencia para alimentar la central.

ESPAÑA (LOCAL) Junio de 2021

Crisis	**Problemas emisión y recepción de llamadas para clientes corporativos**
Tipo de crisis	Fallo *software*
Impacto	Mala calidad y temporizaciones en la emisión y recepción de llamadas para clientes corporativos durante tres horas.
Actuaciones	Servicio recuperado tras ampliar la memoria y reiniciar los PayLoad en los nodos y reiniciar uno de los balanceadores.

REINO UNIDO (LOCAL) Marzo de 2021

Crisis	**Interrupción del servicio de voz en Birmingham & West Midlands**
Tipo de crisis	Corte de energía
Impacto	El corte de energía duró menos de una hora dejando sin servicio de red móvil a clientes afectados en Birmingham & West Midlands.
Actuaciones	Los servicios se restablecieron automáticamente sin intervención.

Adicionalmente a estas incidencias en el servicio de red, por la gravedad de la situación se han producido situaciones que son gestionadas directamente por el comité de crisis global de Telefónica.



Ir al capítulo 2.15 Privacidad y seguridad





Progreso en 2021

Siguiendo el estándar internacional SASB (Telecommunication Sustainability Accounting Standard), evaluamos una serie de indicadores relativos a la calidad y transparencia de nuestros servicios. Estos cálculos, por las particularidades de cada tecnología, solo pueden realizarse en función de esta y los resultados dependen de la geografía de las regiones donde se encuentra operando el servicio.

En 2021 hemos ampliado el alcance de los indicadores de SASB incorporando en la evaluación el conjunto de los servicios (voz, datos y televisión), tanto para la red fija como para la red móvil de Telefónica España.

Del análisis de los indicadores de frecuencia y duración media de las interrupciones (TC-TL-550a.1), se concluye que la disponibilidad de servicio fue superior al 99,9%.

Indicadores SASB

		2021
TC-TL-520a.2 (*)	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	ADSL: 14,854 Mbps FTTH: 611,152 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	4G: 48,96 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	ADSL: 14,854 Mbps FTTH: 611,152 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	4G: 48,96 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
TC-TL-550a.1 (*)	RED FIJA: frecuencia media de interrupción del sistema.	2
	RED MÓVIL: frecuencia media de interrupción del sistema.	40
	RED FIJA: duración media de la interrupción del cliente.	3,78 h
	RED MÓVIL: duración media de la interrupción del cliente.	0,02 h

(*) Datos correspondientes a Telefónica España.



Ir a 2.17. Anexo: Tabla de cumplimiento SASB

2.9.4. Campos electromagnéticos

GRI 103

En todos los países en los que operamos cumplimos los **límites de exposición** a emisiones electromagnéticas establecidos por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP por sus siglas en inglés) basándose en evidencias científicas.

El cumplimiento de estos estándares, recientemente revisados y actualizados, garantizan que desplegamos una red segura, incluida la de 5G, ya que dichas directrices están avaladas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU).

Monitorizamos el cumplimiento de estos límites en todas las operaciones y verificamos que todos los terminales y equipos que ofrecen nuestro servicio cumplen los estándares internacionales de seguridad que incluyen valores de SAR (Specific Absorption Rate).

Contamos, además, con un Manual de Buenas Prácticas que recoge todas aquellas iniciativas llevadas a cabo dentro del grupo en los distintos países en los que operamos, con el objeto de que sirva de guía a todos nuestros equipos. Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio. En este contexto, trabajamos en coordinación con las instituciones y operadoras con el objeto de tener una estrategia de comunicación y diálogo que ayude a la población en general a detectar *fake news* sobre la tecnología 5G.

Todos los empleados de Telefónica tienen acceso, a través de la herramienta de formación *online*, al curso 'Telecomunicaciones móviles y la sociedad', tanto en español como en portugués y en alemán. El curso



comprende cuatro módulos en los que se explican los fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y de qué manera cumplimos las diferentes normativas. Asimismo, se expone, desde el punto de vista científico, la situación actual y los últimos avances en torno a los campos electromagnéticos. Este curso forma parte del paquete de bienvenida en la mayoría de nuestras operadoras locales.

> El estándar 5G

Las frecuencias electromagnéticas utilizadas para 5G son parte del espectro de radiofrecuencias que se ha investigado exhaustivamente en términos de impactos en la salud durante décadas, esto es, más de 50 años de investigación científica sobre los posibles efectos de las señales de radio utilizadas para teléfonos móviles, estaciones base y otros servicios inalámbricos, incluidas las frecuencias planificadas para exposiciones de 5G.

Los resultados de los estudios han sido analizados por muchos grupos de revisión de expertos. Todos coinciden en decir que no hay evidencia para afirmar que la exposición por debajo de las directrices establecidas por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante conlleva riesgos conocidos para la salud, tanto para adultos como para niños.

> Compromiso con la investigación

La investigación científica en este asunto es prioritaria para la Organización Mundial de la Salud. De la misma manera, el programa de investigación de la Unión Europea contempla distintos proyectos en este ámbito con el objeto de dar respuesta a los posibles efectos sobre la salud de los campos electromagnéticos.

En Telefónica seguimos de cerca estas iniciativas y apoyamos la investigación de la Agencia Federal Alemana para la Protección de la Radiación (BfS) sobre la aparición de leucemia en modelos de animales predispuestos y que han sido expuestos a campos magnéticos. En concreto, respaldamos al grupo de investigadores científicos españoles del Centro Oncológico de Salamanca (CSIC) que trabajan en este estudio. Con una duración de tres años, arrojará resultados en 2023.

Progreso en 2021

En 2021 realizamos 44.492 mediciones en nuestras estaciones base.

Estas siempre han estado por debajo de los niveles ICNIRP en todos los países en los que operamos, incluso en aquellos que no cuentan con una regulación propia.



→ **Nuestras antenas móviles cumplen con los niveles de emisiones radioeléctricas establecidos por ICNIRP.**

2.9.5. Productos y servicios

> Seguridad y salud en nuestros productos y servicios

GRI 103, 416-1, 416-2

Desde Telefónica realizamos un minucioso trabajo para garantizar la seguridad, el buen funcionamiento, la accesibilidad y la trazabilidad de nuestros productos.

Por eso aplicamos todos los protocolos necesarios, con el fin de asegurar que **el 100% de los productos y servicios que comercializamos cumplen tanto los estándares internacionales como las legislaciones locales** de cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Estos certificados afectan de una forma u otra a la calidad, la seguridad y la experiencia de usuario de los clientes y, en muchos casos, vamos más allá de lo que exige la ley. En 2021 no se detectó ningún incumplimiento en estas materias en ninguna región.

Además, en Telefónica exigimos a los proveedores de terminales, no solo para los mercados europeos sino para todos aquellos en los que operamos, **el certificado de RoHS** (Restriction of Hazardous Substances, version 3), que restringe el uso de ciertas sustancias peligrosas (plomo, mercurio, cadmio, cromo VI, PBB, PBDE…) en aparatos eléctricos y electrónicos y el **SAR** (Specific Absortion Rate) de los móviles, asegurando que en ningún caso presentan un peligro para la salud de nuestros clientes. También exigimos que los dispositivos que comercializamos cuenten con el certificado **GCF** (Global Certification Forum), que garantiza la correcta funcionalidad de la conexión con la red móvil –incluyendo las llamadas de emergencia–.

Sobre el resto del equipamiento desplegado en entorno residencial asociado a los accesos de red fija (*Routers* - HGUs, Amplificadores – Repetidores Wi-Fi, Movistar Home, etcétera), cumplimos con todos los estándares internacionales comunes que también aplican a este tipo de dispositivos, como puede ser el **marcado CE** o el **RoHS,** así como las legislaciones locales exigidas en cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Pero, además, vamos un paso más allá en nuestro compromiso con la seguridad de nuestros productos, gracias a las inspecciones y auditorías que se realizan directamente en los fabricantes como parte de todo el proceso de desarrollo.



De este modo garantizamos la calidad de las instalaciones, sus procesos de control de calidad, la utilización de materiales no dañinos, las normas de seguridad en las instalaciones, etcétera.

Los cuatro tipos **principales de inspecciones** que solicitamos son:

- Informe general de calidad (Quality System Audit).
- Informe General de Procesos (Quality Process Audit).
- Análisis de la cadena de suministro (Supply Chain Analysis).



Ir al capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro

- Inspección de *batch* de fabricación (Pre-Shipment Inspection):
  - Principales componentes utilizados (validación del BoM).
  - Validación de versión de Firmware implementado.
  - Verificación de etiquetas, manuales, cables y PSU.
  - Verificación de versión de PCBA utilizada.
  - Verificación de *housing* utilizado.

Progreso en 2021

En relación con nuestras evaluaciones de calidad y certificación de equipamientos y dispositivos, durante el año 2021 no se detectó ningún incumplimiento en ninguna de las regiones en las que operamos.

> Servicios de Seguridad

En Telefónica impulsamos que todos los terminales con sistema operativo Android vendidos en nuestras operaciones reciben las actualizaciones de Google en materia de seguridad durante tres años.

Por otro lado, desde Telefónica Tech –la unidad que engloba los negocios tecnológicos de ciberseguridad, *cloud*, IoT y *big data* y que fue creada a finales de 2019– estamos contribuyendo a reducir la brecha digital entre empresas con servicios y soluciones personalizadas. En el caso de *cloud* y ciberseguridad, ofrecemos una única propuesta de valor que permite acompañar a nuestros clientes en un entorno *multicloud* con la seguridad como atributo indispensable.

En Telefónica Cybersecurity and Cloud Tech, conscientes de las necesidades de nuestros clientes, hemos reforzado nuestras capacidades apostando tanto por el crecimiento orgánico como por la incorporación de nuevas compañías, para afianzarnos como la compañía líder en transformación digital.

Dedicamos toda nuestra experiencia y esfuerzo a la creación de productos innovadores en ciberseguridad con el fin de estar siempre por delante de los atacantes, una amenaza creciente en nuestra vida digital.

Nuestros servicios globales están diseñados para favorecer la migración de nuestros clientes hacia una *cloud* segura y mejorar continuamente la eficacia de la infraestructura de seguridad. Por ello:

- Trabajamos para desarrollar nuevos servicios y capacidades de seguridad que ayuden a proteger los negocios y a las personas de las amenazas y vulnerabilidades, presentes en los entornos en los que operan.
- Colaboramos e intercambiamos información sobre amenazas en tiempo real con los principales organismos y entidades como la Comisión Europea, Cyber Threat Alliance (CTA), ECSO, EURPOL e INCIBE.
- Contamos con 11 Security Operation Centers (SOC) distribuidos por Europa y América y un Centro de Operaciones Digitales (DOC) especializado, localizado en España, que aglutina y hace el seguimiento operativo de estos SOC desde donde se gestionan más de 30.000 servidores y se han monitorizado 100 millones de eventos de ciberseguridad a nivel mundial. Gracias a nuestras plataformas inteligentes y automatizadas, podemos actuar de forma eficiente. Tenemos personas expertas dispuestas a ayudar a nuestros clientes ante los nuevos retos digitales en un mundo de incertidumbre.

Progreso en 2021

En 2021, desde Telefónica Tech, continuamos con nuestra apuesta de reducir la brecha digital entre empresas con servicios y soluciones personalizadas.

Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech, alcanzó los **944 millones de euros** de facturación.

Adquirimos las siguientes empresas especializadas que nos permitieron ampliar o reforzar nuestro portafolio de servicios y soluciones:

- Altostratus Cloud Consulting, especializada en servicios *multicloud* y *premier partner* de Google Cloud para el sur de Europa.
- Cancom UK&I, para consolidar nuestro liderazgo en *cloud* y servicios digitales en Europa.

También seguimos innovando y desarrollando nuevos servicios, sellando nuevas alianzas con socios internacionales:

- Lanzamos un servicio de ciberseguridad para pymes que reúne por primera vez herramientas de ciberseguridad, formación, soporte en remoto y asesoramiento y hemos puesto en marcha NextDefense, destinado a proteger a las grandes empresas de los ciberataques. Asimismo, lanzamos Google Cloud by Acens para acelerar la digitalización de la pyme gracias a la nube.
- En esta línea, Telefónica Cybersersecurity & Cloud Tech alcanzó acuerdos con Zoom para ser distribuidor de sus servicios de colaboración e impulsar las nuevas formas de trabajar, y con Fortinet para garantizar a sus clientes "la mejor conectividad y seguridad"



independientemente del lugar desde donde trabajen. También firmamos alianzas con Microsoft para dotar al sector industrial de 5G privada y *edge computing.*

- En septiembre de 2021 lanzamos junto con Alias Robotics el primer laboratorio del mundo de ciberseguridad para robots en Múnich (Alemania).

- Gracias a estas colaboraciones y alianzas y a nuestra propia experiencia, Telefónica Cybersecurity and Cloud Tech está presente en toda la cadena de valor y cuenta con un portafolio integral de soluciones de *cloud* y seguridad. Nos enfocamos en cinco verticales de servicio clave, construidos sobre nuestras plataformas clave combinadas con nuestros servicios profesionales y administrados, construidos a su vez sobre nuestras plataformas de entrega con un enfoque centrado en la solución. Todas nuestras operaciones se ofrecen a través de nuestro Centro de Operación Digital inteligente que aporta una visión E2E al Cliente. Proporcionamos servicios de:

1. Nube híbrida para administrar las cargas de trabajo de nuestros clientes, datos y aplicaciones.

2. Ciberseguridad para construir un negocio resiliente.

3. Puesto de trabajo híbrido para reinventar el trabajo digital.

4. SASE para trasladar la red a la nube.

5. Negocio digital para pymes. Todo este esfuerzo nos ha valido el reconocimiento de los mejores analistas de la industria en este campo.

Indicadores clave sobre Servicios de Seguridad

	2020	2021
Número total de Auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios (Telefónica Tech)	10	24
Número de Centros de Operación de Seguridad (SOCs)	11	11

2.9.6. Diseño Responsable

GRI 102-29

> Gobernanza

Desde Telefónica hemos definido y estamos implantando un nuevo marco en nuestros procesos internos de desarrollo de productos y servicios denominado Diseño Responsable.

Este enfoque nos permite incorporar **principios éticos y criterios de desarrollo sostenible** en las nuevas soluciones digitales que estamos desarrollando. De esta forma garantizamos la alineación de los nuevos productos con nuestro propósito y los Principios de Negocio Responsable que nos hemos impuesto como compañía.

Además, nos hemos puesto como objetivo que el 100% de nuestros productos y servicios cumplan con los criterios de Diseño Responsable, y para ellos hemos definido un modelo de gobernanza distribuido en tres niveles:

Nivel 1: Los jefes/desarrolladores de producto que desarrollan nuevas soluciones deben realizar una **autoevaluación del diseño del producto/servicio** que están desarrollando mediante un cuestionario *online.* Esta autoevaluación trata explícitamente los posibles riesgos que puede haber para los Derechos Humanos relacionados con el uso de la inteligencia artificial. Y se integra en un modelo de gobernanza de tres niveles apoyado por una comunidad de expertos más amplia.

Nivel 2: Soporte de expertos, que resolverá cualquier duda o cuestión que pueda surgir en cualquier momento, desde las fases de diseño hasta su entrega final. Es decir, si un jefe/desarrollador de producto (nivel 1) tiene dudas sobre un posible impacto adverso de un determinado producto o servicio una vez completada la autoevaluación, se le plantearán automáticamente a un grupo de expertos multidisciplinar de la Compañía (nivel 2) y juntos intentarán resolverlas.

Nivel 3: Oficina de Negocio Responsable como último recurso ante las cuestiones que no puedan ser resueltas por el equipo de expertos.

Es importante también destacar no solo la **sensibilización y formación** de las áreas directamente implicadas en el proceso de Diseño Responsable sino de toda la organización, para, de este modo, garantizar un completo alineamiento de las diferentes actividades de la Compañía.

Nuestro proceso de Diseño Responsable





> Estrategia y compromisos

Los dos pilares sobre los que se apoya nuestro marco de Diseño Responsable en el desarrollo de nuevos productos y servicios son los siguientes:

- **Ética aplicada al diseño:** principios éticos asociados con nuestro compromiso con el cliente y el uso de los datos y de la inteligencia artificial.
- **Criterios de sostenibilidad aplicada al diseño:** orientados con el impacto que nuestros productos y servicios tienen en las personas, sobre todo garantizando el uso inclusivo de nuestros productos, así como el impacto que pueden tener en el medioambiente.

Ética aplicada al diseño



Principios de Responsabilidad con el cliente
✓ Simplicidad
✓ Transparencia
✓ Integridad



Principios éticos aplicados a inteligencia artificial y gestión de datos
✓ Justa
✓ Transparente y explicable
✓ Con las personas como prioridad
✓ Privacidad y seguridad desde el diseño
✓ Socios y terceras partes

Sostenibilidad aplicada al diseño



Diseño considerando su impacto en los DD.HH
✓ Accesibilidad de la aplicación web
✓ Tecnologías digitales



Impacto en el medioambiente
✓ Ecodiseño
✓ Residuos
✓ Consumo energético

Ética aplicada al diseño

Dentro del pilar de 'ética aplicada al diseño' incorporamos:

1.- Los **valores** que construyen nuestra promesa hacia el cliente y que definen la forma de relacionarnos con nuestros clientes:

- Integridad: cumplimos con lo que prometemos.
- Transparencia: facilitamos toda la información sobre nuestros productos o servicios a nuestros clientes de forma proactiva y transparente.
- Sencillez: aseguramos que todos los procesos y operativas del servicio son accesibles y entendibles por nuestros clientes.

2.- El **uso responsable** y la **ética aplicada a la gestión de los datos**, la definición de algoritmos y el uso de la inteligencia artificial con el objetivo de evitar las posibles consecuencias negativas que puede causar la mala utilización de los mismos, como:

- Sesgos en los datos y los algoritmos.
- Falta de transparencia en cómo los algoritmos toman decisiones relevantes, o en el uso de datos personales.
- Falta de control humano en sistemas autónomos.
- Falsos positivos y negativos en los resultados que se obtienen en análisis de información y que pueden tener un impacto desproporcionado en algunos colectivos.

En concreto, y en relación con los nuevos servicios que incorporan capacidades de inteligencia artificial, Telefónica fue una de las primeras empresas del mundo en publicar una serie de principios éticos asociados a su utilización en octubre de 2018.



En este sentido, Telefónica tiene un compromiso firme con los Derechos Humanos, tal y como se indica en los Principios de Negocio Responsable y la Política de Derechos Humanos publicada por la Compañía.

Nuestros principios de inteligencia artificial



El **big data** y la **inteligencia artificial (IA)** nos permiten transformar los negocios, la vida de las personas y la sociedad. Con estos avances queremos **mejorar como Compañía** al mismo tiempo que hacemos del mundo un lugar mejor para todos. Para ello, nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar una IA.



Justa

Nos aseguramos de que las aplicaciones **no conducen a resultados con sesgos e impactos discriminatorios e injustos.**

Garantizamos que **no hay elementos discriminatorios** cuando la IA aprende y los algoritmos deciden o recomiendan.





Transparente y explicable

Damos a conocer a los usuarios **los datos que usamos y su próposito.**

Tomamos las medidas suficientes para garantizar la comprensión de sus decisiones o recomendaciones.

Requerimos a nuestros proveedores que tengan o adopten nuestros principios de IA o similares suyos.



Con las personas como prioridad

Nos aseguramos de que la **IA respeta siempre los Derechos Humanos.**

Estamos **comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.**

Contribuimos a **evitar usos inadecuados** de la tecnología.



Con privacidad y seguridad desde el diseño

Al construir sistemas de Inteligencia Artificial **cuidamos especialmente la seguridad de la información.**

Respetamos el derecho a la privacidad de las personas y sus datos.





Con socios y terceras partes

Confirmamos la veracidad de la lógica y los datos utilizados por los proveedores.



Sostenibilidad aplicada al diseño

Este pilar nos asegura la valoración del posible **impacto** de nuestros productos y servicios en la sociedad, las personas y el medioambiente.

Nos preguntamos si nuestros productos o servicios contribuyen a mejorar la vida de las personas, si son accesibles y si respetan y/o promueven los Derechos Humanos de nuestros clientes, con especial foco en los menores y otros colectivos vulnerables.

Un ámbito fundamental del Diseño Responsable es la incorporación de la **accesibilidad** en nuestros productos y servicios para que cualquier persona, con independencia de sus capacidades, pueda utilizarlos de forma satisfactoria, segura y autónoma desde el inicio, especialmente en productos y servicios que tengan algún tipo de interfaz web o aplicación.

Por eso estamos incorporando no solo los principios de 'Diseño Universal' en nuestros desarrollos, sino también los cuatro principios de accesibilidad, incluidos en la Directiva (UE) 2016/2012 del Parlamento Europeo para desarrollar cualquier producto o servicio basado en las recomendaciones de la W3C / WAI:

- Perceptible, para que los usuarios distingan claramente la información.
- Comprensible, para que su uso y las acciones que requiera sean claras.
- Operable, para que cualquier persona pueda utilizarla.



- Robusto, para que el contenido pueda ser interpretado por diferentes tecnologías.

Además de la accesibilidad, la sostenibilidad en el diseño busca reducir al máximo cualquier consecuencia negativa de nuestra actividad y nuestros productos o servicios sobre el medioambiente. Por eso aplicamos ideas de **ecodiseño**, gestión de residuos y economía circular.

A través del ecodiseño no sólo buscamos reducir los posibles impactos ambientales negativos de nuestros productos y servicios, sino que además buscamos potenciar los beneficios que puedan generar sobre el medioambiente a través de sus funcionalidades.

Trabajamos sobre tres pilares básicos a lo largo del ciclo de vida de nuestros productos o servicios:

- **Diseño:** cuando nuestros productos tienen algún tipo de *hardware,* priorizamos su fabricación con materiales sostenibles, incluimos modos de ahorro energético, apostamos por diseños duraderos con una estética atemporal, un *software* actualizable y que sean reparables.
- **Uso:** la conectividad y las soluciones digitales tienen un gran potencial para ayudar a nuestros clientes a realizar su actividad de una forma más eficiente y sostenible. De este modo, muchos de nuestros servicios de *Internet of Things* (IoT) permiten consumir menos recursos (electricidad, agua o materiales). Del mismo modo, a través de la recompra de terminales, fomentamos la economía circular.
- **Fin de vida útil:** si nuestros productos o servicios pueden acabar siendo un residuo, establecemos las medidas necesarias para su correcta gestión, informando a nuestros clientes sobre dónde reparar o reciclar su dispositivo.

Progreso 2021

Durante 2021 realizamos un gran avance en la implementación del modelo de Diseño Responsable dentro de los procesos internos de desarrollo de productos y servicios.

En concreto, el nuevo marco se ha integrado completamente en Telefónica de España y en unidades corporativas responsables de los desarrollos de inteligencia artificial y *big data*. Esto ha permitido la evaluación y el análisis de más de una treintena de soluciones en fase de desarrollo comercial.

Además, actualizamos el modelo interno de valoración de los productos, creando una escala de puntuación de cada solución en función de su nivel de cumplimiento con los **principios éticos y sostenibles** que se aplican en el modelo. Esto nos está permitiendo analizar en profundidad cada una de las soluciones comerciales y evaluar puntos de mejora, así como incrementar nuestro valor e impacto positivo tanto en la sociedad como en el medioambiente.

En concreto debemos destacar, en los temas medioambientales, que se ha relanzado la etiqueta de **Eco Rating,** un indicador que ayuda al usuario final a entender cuán ecológico es el terminal móvil que tiene o piensa adquirir, haciendo así partícipes a nuestros clientes de la importancia de cuidar el medioambiente.



Ir al capítulo 2.3. Economía circular

Objetivos

Como principales objetivos para el año 2022 continuaremos integrando el marco de Diseño Responsable en otras unidades de negocio de Telefónica, y del mismo modo realizaremos una evaluación detallada del estado de nuestros servicios ya comercializados y que no pasaron por este marco de desarrollo, para definir planes de mejora de aquellos que no cumplan con unos requisitos mínimos.



→ **Avanzamos con la implementación del modelo de Diseño Responsable dentro de desarrollo de productos y servicios.**

→ **El nuevo marco se integró en Telefónica España y en unidades responsables de desarrollo de inteligencia artificial y *big data*.**

2.9.7. Uso responsable de la tecnología

> Gobernanza

La Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo de Administración de Telefónica es la responsable de impulsar el desarrollo del Plan Global de Negocio Responsable, que incluye el **uso responsable de la tecnología** haciendo especial foco en uno de los colectivos más vulnerables: los menores de edad.

El reflejo del compromiso firme de la Compañía con el uso responsable de la tecnología en la protección de niños, niñas y adolescentes se encuentra recogida en los Principios de Negocio Responsable y en diferentes políticas corporativas como la Política de Diversidad, la Política de Comunicación Responsable o la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

> Estrategia y compromisos

Vivimos rodeados de pantallas, ultraconectados, una conectividad que ha entrado con fuerza en nuestros hogares para quedarse y para convertirse en una parte importante de nuestra vida familiar, profesional y social. La tecnología ha cambiado la forma en la que nos relacionamos, nos entretenemos, consumimos, nos informamos..., en definitiva, ha revolucionado las normas de juego a las que los mayores ya estábamos habituados. Sin embargo, aunque muchos de nosotros hemos ido



asimilando estas transformaciones a medida que ocurrían, niños, niñas y jóvenes las han ido incorporando a su vida de manera natural.

Y precisamente porque en Telefónica estamos convencidos de que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés, tenemos un firme compromiso con la **promoción del uso responsable de la tecnología** y la protección de los menores de edad en la Red que se materializa en **seis líneas de trabajo:**

> Alianzas con grupos de interés

Velar por una Red más segura es una tarea que no podemos abordar en solitario. En Telefónica trabajamos de manera conjunta con aliados sectoriales y de la sociedad civil con el objetivo de que todos, niños, niñas, jóvenes y adultos, seamos conscientes de que, aunque Internet es una ventana abierta al mundo, depende de nosotros, de nuestro comportamiento en Internet, que la experiencia resulte sana, segura y enriquecedora.

En este sentido, podemos destacar nuestra colaboración con:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el apoyo a las diferentes líneas de denuncia nacionales: equipo Niños, Alianza por la Seguridad en Internet, *Safernet*, Te Protejo (Colombia y México), Centre for Child Protection on the Internet, Alerta Amber, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), INADI, etcétera.

- ONG y asociaciones nacionales: UNICEF, Faro Digital, NSPCC, RedPapaz, Argentina Cibersegura, Nativo Digital, Brave Up, Colegium, Fundación Tecnología Responsable, Mamá Digital, Asociación de Padres de Familia, Fundación Ideas para la Infancia, Comisión Unidos vs. la Trata, Fundación Sonrisa, Aldeas SOS Ecuador, ChildFund Ecuador, Puntos México Conectado, El Consejo Ciudadano, Luchadoras AC, Moders, Sin Trata A.C., Fundación Ecuatoriana por un Internet Sano y Seguro, Fundación Habla, El Abrojo, Gurises Unidos, Obra Social San Martín, Rescatando Sonrisas, Aldeas Infantiles, Obra Banneaux, Fundación Sophia, etcétera.

- Acciones con grupos de interés clave en la protección *online* de niñas, niños y adolescentes: Inhope, Insafe, ANATEL, CONNA, UNODC, Red de Aliados por la Niñez, Zentrum für Kinderschutz im Internet, INAI, ITAIPUE, Red Contra la Pornografía Infantil, Capital Humano Social Alternativo (CHS), End Violence Against Children (EVAC), Comunidad de Divulgadores de Conocimiento Científico KUNA, Fundación Habla, Circuito radial 'FM Center', Construyendo Futuros, Te Contamos, Gobiernos, etcétera.

  Asimismo, Telefónica está presente en las siguientes alianzas con el objetivo de promover, a nivel global, el **intercambio de buenas prácticas y el impulso de acciones concretas** alrededor del buen uso de Internet y de la tecnología: ICT Coalition y Alliance to better protect minors online.

- Seguimos impulsando, a nivel global y local, la adquisición de competencias digitales y fomentando el uso sano y seguro de la tecnología con nuestra participación en los siguientes grupos de trabajo: DigitalES (España), Mesa TIC e Infancia (Colombia), Generación Única UNICEF (Argentina), Mesa de trabajo de Accesibilidad y Uso de las TIC – Ministerio de Educación (Ecuador), Grupo de trabajo Internet Seguro para Todos de la Vicepresidencia de Ciberseguridad de la Asociación de Internet MX (México), Mesas de trabajo Ministerio de Educación y Cultura, Instituto Nacional de la Juventud y Ministerio de Desarrollo Social (Uruguay).

> Bloqueo de contenidos

En la lucha proactiva contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales a menores de edad en la Red, Telefónica procede al bloqueo de estos materiales siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la *Internet Watch Foundation* en los siguientes países: Ecuador, España, México, Reino Unido, Uruguay y Venezuela. Telefónica Colombia hace lo propio a través de los listados de URL proporcionados por MINTIC, DIJIN, Coljuegos y autoridades judiciales. En este procedimiento siempre se respeta la **neutralidad de Red,** el derecho a la libertad de expresión y sobre todo la normativa vigente, con un bloqueo de contenidos coordinado también con las policías u organismos públicos correspondientes.

> Entorno audiovisual

La forma de consumir televisión ha cambiado. Sin embargo, no es ajeno a nadie que los niños, niñas y adolescentes hacen un **uso cada vez más intensivo de los contenidos audiovisuales.** Las pantallas, además, constituyen una parte fundamental en su desarrollo personal, social y cívico, razón por la que creemos que resulta fundamental:

- Asegurar que nuestra programación protege a los menores de edad de contenidos potencialmente inadecuados.

- Establecer las herramientas necesarias para hacer un buen uso de la televisión, garantizando que los padres dispongan de medios técnicos eficaces que les permitan ejercer su responsabilidad sobre los contenidos televisivos que ven sus hijos.

- Fomentar la alfabetización digital entre los menores de edad y sus familias para aprovechar el potencial de los medios audiovisuales, haciéndoles conscientes de la necesidad de hacer un consumo responsable e inteligente de las pantallas.

Por ello, contamos con las siguientes iniciativas en nuestras operaciones:



- **Etiquetado y catalogación** de contenidos por edad y tipología de contenido.
- **Controles parentales,** PIN parental y PIN de compra en el dispositivo, que permiten al cliente la posibilidad de bloquear canales y contenidos bajo demanda para menores de edad.
- El **contenido específico para adultos** se presenta en una sección separada de los demás contenidos y es necesario introducir un pin especial para poder acceder a ella.
- **Información sobre el uso responsable de la TV** en el propio dispositivo y en la web comercial, así como otras actividades de sensibilización sobre el buen uso de las pantallas.
- La **aplicación móvil** de M+ para *smartphone* y *tablet*.

> Productos y servicios

Aunque desde Telefónica pensamos que nada puede sustituir el papel de un adulto a la hora de educar a niños, niñas y jóvenes en el **uso sano y seguro de las pantallas,** cuando esto no resulta posible, siempre podremos contar con el apoyo de la tecnología. Para ello, apostamos por la promoción y el desarrollo de productos y servicios que nos ayuden a abordar con éxito los retos que nos plantea el entorno digital:

- Controles parentales: Qustodio (Chile), Control Parental Movistar TV (Venezuela, Colombia).
- Soluciones de seguridad con funcionalidad de control parental: *Smart WiFi* (España), Vivo Play TV y Vivo Play App (Brasil).
- Otros servicios (antivirus, packs personalizados): Conexión Segura (España, Chile), O2 Protect (Alemania), Localizador Familiar (Argentina), Seguridad Dispositivo (España), Seguridad Total y Premium (Chile), Seguridad Total (Colombia), Seguridad Total + Conexión Privada Móvil (Argentina), McAfee Seguridad Digital y Safe Connect (Brasil) y McAfee Mobile Security Plus (UK).

> Trabajo conjunto con nuestros proveedores

Evaluamos junto a nuestros proveedores la implantación de los parámetros básicos de protección al menor de edad, especialmente en el ámbito de la seguridad, desde el diseño de terminales hasta los sistemas operativos.

Solicitamos tanto a fabricantes de dispositivos como a proveedores de sistemas operativos:

- La **inclusión** de mecanismos de protección a niños, niñas y adolescentes (control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras, límites de uso de aplicaciones y dispositivos, etcétera).
- La **incorporación** de mecanismos de autocontrol, conocidos como de bienestar digital, que permitan hacer un mejor uso de los dispositivos y ofrezcan opciones al usuario para ayudarle a reducir una posible dependencia.
- Que ofrezcan **actualizaciones** de seguridad con regularidad para proteger a nuestros clientes frente a los nuevos riesgos y amenazas que aparecen constantemente y que ponen en peligro los datos y la privacidad de los usuarios a la vez que prolongan la vida útil de los dispositivos.
- Que incluyan **funcionalidades** que ayuden al usuario a reducir las distracciones por un mal uso del móvil al volante (uso por voz, silenciado de notificaciones, etcétera).

> Iniciativas de educación y sensibilización

Hablamos continuamente del desafío que supone estar al día de las novedades tecnológicas y tener el conocimiento necesario para ser capaces de convivir en una sociedad cada vez más digitalizada, de una manera consciente, responsable y segura. Cada avance tecnológico nos pone a todos, adultos y niños, delante de un nuevo reto educativo que debemos saber aprovechar.

Telefónica, consciente de esta realidad, apuesta por el desarrollo de iniciativas formativas y de sensibilización para todos los públicos.

El portal **'Dialogando'** es una muestra de ello. La iniciativa, implantada en 10 países de la Compañía, ayuda a la sociedad a reflexionar sobre el uso que hacemos de la tecnología en nuestro día a día gracias a los recursos que elabora un comité de expertos en diferentes materias relacionadas con la vida digital.

Progreso en 2021

En 2021, con el fin de reforzar la seguridad de los menores en nuestra plataforma de televisión, lanzamos la nueva versión de la aplicación móvil de M+ para *smartphone* y *tablet* (disponible en iOS 12 o superior y Android 8 o superior). Una versión que permite a los padres configurar un perfil específico para niños con el objetivo de que los menores puedan disfrutar de todo el contenido infantil de Movistar+ en un entorno controlado y seguro.

A lo largo de todo el año se llevaron a cabo numerosas iniciativas de concienciación en las siguientes temáticas: *grooming*, *sexting*, ciberacoso, brecha digital, violencia digital, tolerancia en Internet, bienestar digital, conducción responsable, fraude *online,* privacidad de datos, identidad digital, *fake news*, *eSports* y *gaming*, ocio digital, etcétera, con 1.951.222 personas impactadas a través de estas acciones y de la mano de colaboradores como Club de Malasmadres, FAD, iWomanish, Gonvarri, Faro Digital, RedPapaz, Sin Trata A.C., Fundación Habla, Construyendo Futuros, Te Contamos, Circuito radial 'FM Center', CHS Alternativo, NSPCC, entre muchos otros.



2.10. Contribución e impacto en las comunidades

GRI 103

PUNTOS CLAVE


Desarrollamos un innovador modelo de evaluación de impacto ESG que muestra que aportamos más de 100.000 millones de euros a las comunidades.


Hemos publicado el Informe *Un mundo sostenible, un mundo conectado,* donde se analiza nuestra contribución directa e indirecta a los objetivos definidos en la Agenda 2030.


Nuestra agenda de trabajo gira en torno al ODS 9, desplegando infraestructuras sostenibles y resilientes e impulsando la innovación y el desarrollo.

2.10.1. Visión

El desarrollo económico global demanda una mayor responsabilidad social y ambiental que garantice más inclusión, más protección de los ecosistemas y la biodiversidad y más riqueza compartida en beneficio de las generaciones presentes y futuras.

A esto se suma el despertar de una sensibilización mayor por parte de todos los agentes sociales, que también ha calado en el mundo empresarial, llegando incluso a impregnar el propio desarrollo del negocio y el día a día de los empleados.

En este contexto surge la necesidad de ir un paso más allá y evaluar y medir cuál es el impacto social y medioambiental que generamos las compañías para cuantificar su valor, de forma que pueda ser integrado en la gestión de la organización como un indicador a considerar en los procesos de toma de decisiones.

En Telefónica utilizamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, como marco estratégico que guía nuestros compromisos con la sociedad y la protección del medioambiente, así como pilar para analizar y evaluar nuestra contribución al desarrollo socioeconómico.

2.10.2. Estrategia y compromisos

Durante los últimos años, hemos ido evaluando e identificando cuáles son los principales objetivos y metas de la Agenda 2030 en los que estamos generando mayor valor en función de nuestras capacidades técnicas y comerciales y las regiones geográficas en las que estamos presentes.

Para ello, nos centramos en tres grandes ejes de actuación alineados con nuestros pilares estratégicos y hemos identificado el **ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura)** como el principal objetivo en el que estamos generando más valor, gracias a nuestro despliegue de infraestructuras de comunicaciones y nuestra apuesta continua por la innovación y el impulso al emprendimiento.

Tenemos una agenda de trabajo que gira en torno al Objetivo 9, al que contribuimos desplegando infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad e innovando.



Alineación de nuestros ejes de actuación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ayudar a la sociedad a prosperar	Construir un futuro más verde	Liderar con el ejemplo
Promover una conectividad más inclusiva en la que acercamos la digitalización a todas las personas e impulsamos el desarrollo social y económico de las comunidades en las que estamos presentes.	Incrementar nuestra contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo más sostenible y respetuoso con el planeta.	Generar confianza con nuestras acciones y compromisos, impulsando y favoreciendo la inclusión y la igualdad entre todos y garantizando la confianza en la digitalización y el impulso de la sostenibilidad entre todos nuestros grupos de interés.
 Proporcionar Internet más rápido y de calidad a personas y empresas.	 Implementar una red de telecomunicaciones más eficiente (fibra y 5G) alimentada por electricidad 100% renovable.	 Ser una empresa líder en inclusión para impulsar la igualdad y la equidad.
Impulsar la digitalización para una sociedad y una economía más sostenible.	 Convertirnos en un proveedor líder de soluciones que ayuden a nuestros clientes a reducir sus emisiones de CO_2.	 Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología, y garantizar la salvaguarda de la seguridad y la privacidad de los datos de nuestros clientes.
Abordar las desigualdades invirtiendo en competencias digitales.	 Promover la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclaje.	 Comprometidos con los más altos estándares de principios y ética comerciales, al promover la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.



> Evaluación de nuestra contribución e impacto

GRI 102-29

Definimos impacto social y medioambiental como los cambios que experimentan, tanto las personas como el planeta, por causa de una actividad, proyecto, programa o política concreta y que afectan a las condiciones humanas en el largo plazo.

También se define la medición y gestión de impacto[22] como la identificación y cuantificación de métricas consensuadas con los grupos de interés que nos permiten medir los cambios que experimentan, tanto las personas como el planeta, por causa de una actividad, proyecto, programa o política concreta, y en qué medida el promotor del cambio contribuye a dichos cambios. Con ello se produce un aprendizaje que debe guiar la actuación de la organización y que determina la gestión de la intervención. Estos cambios pueden ser medibles, positivos o negativos, intencionados o no intencionados, tangibles o intangibles.

Partiendo de estas premisas, y teniendo en cuenta que nuestra aportación va más allá de los resultados financieros, en Telefónica **evaluamos cuál es nuestra contribución global y qué impacto estamos produciendo desde diferentes ámbitos** con el objetivo

[22] Informe de Cátedra de Impacto Social - ICADE



estratégico. En este sentido, durante 2021 hemos realizado, por tercer año consecutivo, un estudio integral de la contribución de Telefónica en las temáticas más materiales y donde mayor valor o impacto puede generar para buscar siempre:

- **Maximizar nuestra contribución** al desarrollo socioeconómico de las regiones en las que estamos presentes.
- **Minimizar el impacto negativo** que nuestra actividad y los productos y servicios que desarrollamos puedan generar tanto en el medioambiente como en la sociedad.

Hemos desarrollado un **modelo integral de análisis de impacto** que nos permite:

- Monitorizar la evolución de los principales indicadores de contribución e impacto de la empresa.
- Evaluar nuestra contribución a la Agenda 2030.
- Detectar y monitorizar los riesgos que pueden afectar a nuestra actividad.
- Facilitar la toma de decisiones que nos permitan mejorar el negocio e incrementar nuestra aportación a la sociedad.

Para ello, hemos adaptado diferentes metodologías y marcos de evaluación a las particularidades de nuestro sector y las características de Telefónica. Las principales metodologías que hemos aplicado están basadas en los siguientes marcos internacionales:

- El modelo de evaluación del Impact Management Program (IMP).
- Las metodologías de cálculo definidas en la iniciativa IWAI (Impact Weighted Account Initiative) de la Universidad de Harvard.
- La metodología True Value desarrollada por la consultora KPMG.

Asimismo, hemos tenido en cuenta las nuevas directrices y marcos de evaluación de impacto que se han publicado por organismos internacionales y el mundo académico.

Nuestro modelo integral realiza una doble aproximación, en función del tipo de evaluación que queremos realizar:

1. Modelo de Análisis de Valor: modelo de evaluación que identifica el impacto global que tiene nuestra empresa
2. Modelo de evaluación de productos y servicios: en este caso desarrollamos evaluaciones específicas de los principales proyectos o soluciones comerciales, para analizar qué impacto están generando en la sociedad o el medioambiente.





> Modelo de análisis de valor

Partiendo de nuestra matriz de materialidad, y en base a los tres pilares estratégicos de Telefónica, se ha evaluado un conjunto de las variables de impacto, presentando el valor ambiental, social y de gobernanza que generamos, con una serie de agrupaciones de indicadores de acuerdo con la relación que existe entre los mismos.


Ir al capítulo 1.4. Materialidad

En el siguiente gráfico se observa la distribución de los indicadores evaluados y los ODS asociados a los mismos.
El resultado ha sido que Telefónica, a nivel global, contribuyó al desarrollo socioeconómico en más de 100.000 millones de euros durante al año 2020.

Este análisis está previsto continuar realizándolo anualmente, de forma que podamos hacer un seguimiento de la contribución que estamos generando y tomar acciones de mejora o correcciones en función de los resultados obtenidos.

Evaluación de nuestra contribución e impacto al desarrollo socio-económico y el medioambiente

Ayudar a la sociedad a prosperar	Construir un futuro más verde	Liderar con el ejemplo
4 Educación de calidad; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura	7 Energía asequible y no contaminante; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 12 Producción y consumo responsables; 13 Acción por el clima	5 Igualdad de género; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos
Contribución desarrollo económico • Contribución directa a las haciendas locales • Contribución regional por la creación de empleo	**Impacto en recursos naturales** • Gestión de residuos • Consumo de agua • Impacto en la biodiversidad	**Contribución a garantizar la inclusión y la igualdad** • Salarios de calidad - *Pay gap* • Diversidad
Emprendimiento y educación • I+D • Emprendimiento • Capacitación digital y empleabilidad	**Impactos en el medioambiente** • Emisiones emitidas • Emisiones compensadas	**Contribución al bienestar de empleados y trabajadores** • Formación y gestión del talento • Seguridad y salud de empleados
Inclusión digital y contribución social de productos y servicios • Despliegue de conectividad • Asequibilidad y accesibilidad • Seguridad y uso responsable de la tecnología • Impactos por uso fraudulento tecnología • Servicios de seguridad	**Contribución de la digitalización** • Uso energías renovables • Eficiencia energética • Servicios innovadores • Reutilización de equipamientos	**Contribución asociaciones inclusivas y sólidas** • Voluntariado corporativo • Programas culturales
Contribución total (€): **94,842 mil M€**	**Contribución total (€):** **943 M€**	**Contribución total (€):** **4,962 mil M€**

Nota importante:
Los resultados de la evaluación de la contribución e impacto al desarrollo socioeconómico y el medioambiente corresponden a información e indicadores del Grupo Telefónica, incluida la Fundación Telefónica, del año 2020.

2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar

GRI 203-1, 203-2, 204-1

Telefónica quiere llevar la mejor conectividad y la última tecnología a todo el mundo. Abogamos por una digitalización centrada en las personas para afrontar la desigualdad de oportunidades.

La evaluación de impacto es el primer paso para entender cómo se genera realmente valor. En este sentido, hemos estructurado este pilar en tres subcategorías que muestran la contribución socioeconómica, derivada de aquellas inversiones que realizamos vinculadas a nuestro negocio, así como todos los impactos extra-financieros derivados de la actividad principal de telecomunicaciones:

- Contribución económica
- Emprendimiento y capacitación
- Contribución de nuestros productos y servicios

La mayor aportación de Telefónica a la sociedad –cuantificada en casi 95.000 millones de euros– procede de nuestros productos y servicios.

Además del cálculo monetizado del impacto, también realizamos un seguimiento de indicadores específicos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ligados a nuestra estrategia de compañía. En este sentido, y para el pilar estratégico de 'Ayudar a la sociedad a prosperar' tenemos:



ODS 9 - Construir una conectividad inclusiva y sostenible

> Líneas de actuación en torno al ODS 9

- Una digitalización inclusiva (META 9.1) - Reforzando e invirtiendo en redes de muy alta capacidad que han demostrado ser fundamentales para la competitividad futura:
- Incrementar la cobertura de red móvil de alta velocidad (LTE) e impulsando el despliegue de las nuevas redes 5G.
- Incrementar la cobertura de redes de ultra banda ancha (fibra) en todas las regiones.
- De vanguardia (META 9.5): Fomentando la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación abierta.
- Accesible (META 9.c - indicador UNSTATS 9.c.1): Llevando la conectividad a aquellos lugares que carecen de ella, conectando a millones de personas en zonas rurales o remotas que no tienen acceso a Internet o tienen una calidad de acceso muy limitada.

Estamos desplegando redes de última generación, no solo para liderar los mercados donde operamos y garantizar un servicio fiable y resiliente, sino también para conectar al máximo número de personas.

Contamos con servicios digitales asentados en la tecnología más puntera y añadimos a nuestra innovación un componente social porque no podemos entender el progreso sin contar con las personas.

Durante el último año, hemos mantenido nuestro esfuerzo de despliegue de cobertura de red de banda ancha tanto en Europa como en Latinoamérica. Nuestras redes LTE llegan a prácticamente toda la población en las regiones europeas donde operamos y estamos impulsando el despliegue de 5G y fibra óptica en todas las zonas, incluyendo las rurales y remotas.

Pero más allá de la infraestructura, el impulso de la innovación y el emprendimiento a través de programas como **Open Future, Telefónica Venture Capital** o **Wayra** está mostrándose como un catalizador que evita la fuga de talento joven a otros lugares del mundo, convirtiéndose en un motor de innovación y de desarrollo económico en muchas regiones.

En concreto, durante los últimos diez años, el área de innovación abierta de Telefónica ha invertido más de 190M€ en *startups* de todo el mundo y hemos apoyado más de 1.032 *startups*, de las cuales aproximadamente unas 500 forman actualmente parte de nuestro portfolio.


Ir al capítulo 2.7. Inclusión digital

Contribución al ODS 9			
Meta	**Indicador**	**2020**	**2021**
9.1			
	Inversión en I+D+i (millones de euros)	4.626	4.426
	Clientes servicio prepago (miles)	131.542	129.676
	Servicio Universal (millones de euros)	174	169
9.5			
	Inversión I+D (millones de euros)	959	835
	Portfolio de Derechos de Propiedad Industrial (incluye patentes)	440	421
9.c			
	Cobertura móvil 4G/LTE (%)	83	87
	UBB - Ultra Broad-band (unidades inmobiliarias pasadas)	61.797.906	68.853.722





ODS 8 - Impulsar la digitalización para una sociedad y una economía más sostenible

El impacto que tienen las telecomunicaciones y la banda ancha en el desarrollo ha sido bien documentado en diferentes estudios internacionales que concluyen que somos un **actor estratégico para el crecimiento económico** de los países en los que estamos presentes, tanto de manera directa por nuestra actividad comercial y tecnológica, como por nuestra capacidad multiplicadora hacia otras industrias, permitiendo a Telefónica avanzar y adaptarnos a las nuevas necesidades y demandas de un mercado cada vez más globalizado e interconectado.

Fomentamos la creación de empleo de calidad e impulsamos, principalmente desde la Fundación Telefónica, el desarrollo de programas de empleabilidad, en muchos casos dirigidos a jóvenes, que facilitan el acceso a los nuevos empleos del futuro y activan el emprendimiento local.

Estos programas, entre los que podemos destacar Conecta Empleo y Lanzaderas de Empleo, están ayudando a la capacitación y desarrollo de personas en lugares que en muchos casos sufren problemas estructurales de desempleo y deslocalización del talento.

> Líneas de actuación en torno al ODS 8

META 8.1 (indicador de UNSTATS 8.1.1) - Impulsar y contribuir al crecimiento económico de los países en los que ofrecemos servicios.

META 8.3 - Apoyar sectores clave y desarrollar políticas que soporten las actividades productivas y la innovación para impulsar el crecimiento económico:

- Fomentar la inversión en empresas locales.
- Colaborar con organismos nacionales e internacionales que impulsan el desarrollo económico y la digitalización.

META 8.5 (indicador de UNSTATS 8.5.2) - Fomentar el empleo y el trabajo de calidad para todas las mujeres y hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

META 8.6 (indicador de UNSTATS 8.6.1) - Desarrollar, principalmente desde Fundación Telefónica, iniciativas que reduzcan la proporción de jóvenes que no están empleados o no cursan estudios ni reciben capacitación. Los indicadores asociados a esta meta se publican anualmente en el Informe de Fundación Telefónica.

META 8.8 - Garantizar y proteger los derechos laborales, proporcionando un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores y promoviendo una cadena de suministro sostenible que incorpora criterios éticos, sociales y ambientales en los procesos de compra.

Contribución al ODS 8			
Meta	**Indicador**	**2020**	**2021**
8.1			
	Impacto en el PIB (millones euros)	44.692	48.904
	Contribución tributaria total (millones euros)	8.160	9.134
8.3			
	% Compras a proveedores locales	77	81
8.5			
	Número total empleados	112.349	103.934
	Empleo indirecto generado (empleados)	637.990	656.662
	Empleados con discapacidad	1.118	1.347
8.8			
	Auditorías a proveedores	16.105	17.960
	Proveedores con planes de mejora	560	610

Impacto en el Producto Interior Bruto (Meta 8.1)
Nuestra contribución global al Producto Interior Bruto (PIB) de los principales países en los que operamos incluye tanto el impacto directo derivado de nuestra actividad económica como los gastos e inversiones (impacto indirecto) y el impacto inducido por el incremento del consumo, como consecuencia del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos creados.

Por cada euro generado en impacto directo, en los nueve principales países en los que estamos presentes, hemos generado 2,3 euros adicionales de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones realizados.

Impacto en el PIB (principales operaciones)

	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total	48.904	
Impacto directo	14.774	30 %
Impacto indirecto	22.084	45 %
Impacto inducido	12.047	25 %

Definiciones
Impacto total: impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
Impacto directo: impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.
Impacto indirecto: impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.
Impacto inducido: impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

Países incluidos en el análisis: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Reino Unido.

Impacto en el PIB

	Millones de euros	% sobre el PIB local
Alemania	6.299	0,2%
Argentina	1.829	0,1%
Brasil	12.608	1,0%
Chile	2.865	0,2%
Colombia	1.540	0,1%
España	16.736	1,3%
México	835	0,1%
Perú	1.609	0,1%
Reino Unido	4.582	0,4%

Por cada euro de margen operativo bruto que obtuvimos, generamos 2,2 euros que han contribuido al PIB de los principales países en los que estamos presentes.

Contribución a la creación de empleo de calidad

Además de la creación de empleo directo, nuestra actividad nos permite ser un motor de progreso y creación de empleos adicionales de forma indirecta e inducida.

La actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente 10,4 empleos en los países en los que operamos.

Impacto en el empleo (principales operaciones)

	Impacto en el empleo de los principales países (Nº personas)	% sobre el total del impacto
Impacto total	1.212.163	
Impacto directo	106.034	9 %
Impacto indirecto	656.662	54 %
Impacto inducido	449.467	37 %

Definiciones
Impacto total: Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
Impacto directo: Empleados contratados directamente.
Impacto indirecto: Empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de nuestros gastos e inversiones y por sus respectivos proveedores.
Impacto inducido: Empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida en el conjunto del mercado.

Países incluidos en el análisis: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Reino Unido.

Impacto en el empleo

	Impacto en el empleo (Nº personas)	% sobre total empleo local
Alemania	45.348	0,1%
Argentina	36.698	0,24%
Brasil	562.250	0,62%
Chile	56.458	0,68%
Colombia	91.145	0,42%
España	227.585	1,18%
México	36.520	0,07%
Perú	105.109	0,63%
Reino Unido	51.051	0,16%



ODS 4 - Abordar las desigualdades invirtiendo en competencias digitales.

La educación es una herramienta clave para garantizar la inclusión e impulsar el crecimiento y el progreso. En este contexto, la rápida digitalización de la economía requiere de un número creciente de profesionales que gestionen e impulsen su desarrollo. Además, la educación supone en una pieza clave para **reducir la brecha digital**.

A través de diferentes programas, desde la Fundación Telefónica y Telefónica Educación Digital, impulsamos la innovación educativa y trabajamos para llevar una educación digital de calidad a todos los rincones del mundo.



En concreto, programas como Profuturo, desarrollado en conjunto entre Fundación Telefónica y Fundación 'la Caixa'. Profuturo se puso en marcha en 2016 y ha permitido reducir la brecha educativa, proporcionando una educación digital de calidad a más de 19,7 millones de niños y niñas, al mismo tiempo que ha formado a más de 914.000 docentes de 40 países de América Latina, África, Asia y el Caribe.

También el fomento de la formación a través de los cursos *online* disponibles en la plataforma Miríadax ha permitido que millones de alumnos inscritos en MOOCs hayan mejorado sus capacidades.

Otros programas desarrollados desde Fundación Telefónica como Conecta Educación, Code.org, Conecta Empleo y '42' contribuyen al desarrollo y formación de los jóvenes para mejorar sus capacidades digitales y, con ello, abrirles las puertas de un mercado laboral cada vez más demandante de este tipo de perfiles.

> Líneas de actuación en torno al ODS 4

META 4.1 (indicador de UNSTATS 4.1.1) – Implementar programas de educación para que todas las niñas y niños puedan terminar la enseñanza primaria y secundaria.

META 4.4 (indicador de UNSTATS 4.4.1) – Mejorar y capacitar a las personas para el nuevo entorno digital:

- Facilitar el acceso a cursos de formación en competencias necesarias para acceder al empleo y al emprendimiento.
- Garantizar que todos nuestros empleados tienen acceso a programas personalizados de reeducación en habilidades digitales.

META 4.c (indicador de UNSTATS 4.c.1) – Aumentar la oferta de docentes calificados mediante programas específicos de formación e impulsando la modernización y digitalización de la educación.

Las Metas 4.1 y 4.c son principalmente abordadas a través de nuestra Fundación y los indicadores de contribución se publican anualmente en el Informe de Fundación Telefónica.

	Contribución al ODS 4		
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
4.4.			
	Beneficiarios programa formación en habilidades digitales	2.321.189	782.948
	Horas de formación interna de empleados	32	39

2.10.2.2. Construir un futuro digital más verde

En Telefónica abordamos nuestro compromiso con el planeta incidiendo principalmente en los ODS ambientales, ya que la digitalización es una herramienta clave para hacer frente a la contaminación atmosférica y al cambio climático.

Por este motivo, trabajamos desde la eficiencia y la innovación, buscando no solo las mejoras y soluciones que puedan reducir nuestro impacto medioambiental, sino también el de nuestros socios y clientes a través de los productos y servicios que ofrecemos.



Ir a al capítulo 2.1. Responsabilidad con el medioambiente

Construyendo un futuro digital y más verde, incrementando nuestra contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo sostenible.

Con el fin de alcanzar nuestros compromisos climáticos y contribuir a la Agenda 2030, nuestras principales líneas de acción son **fomentar la eficiencia energética y el consumo de energías renovables** en nuestras operaciones**, reducir nuestra huella de carbono** y **desarrollar soluciones digitales** que ayuden a nuestros clientes a reducir sus emisiones.

Este enfoque de trabajo nos permite, además, aprovechar las **oportunidades de la descarbonización**, ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes una conectividad baja en emisiones.

En este sentido, la evaluación de impacto que hemos desarrollado analiza tanto el impacto negativo que genera nuestra actividad comercial, como la contribución positiva a la descarbonización de la economía y los efectos del cambio climático. Este cálculo muestra que la **contribución total de Telefónica al medioambiente** es positiva, ascendiendo a **más de 943 millones de euros.** Esto se debe, principalmente, a la contribución de los nuevos servicios digitales, a la reducción del impacto ambiental y al esfuerzo que realizamos en modernizar y controlar adecuadamente nuestro consumo energético.

Las metas e indicadores asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ambientales que analizamos son los siguientes:



ODS 7 - Desarrollar la red de telecomunicaciones más eficiente alimentada por energías renovables

Reducimos el impacto en el cambio climático a través de la descarbonización de nuestra actividad, apostando por una disociación entre el crecimiento de tráfico que pasa por nuestras redes y las emisiones de gases de efecto invernadero.

El objetivo es alinear nuestros esfuerzos con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1,5 °C.

La huella de carbono que generamos proviene principalmente del consumo eléctrico, por lo que **desde 2019 nuestro consumo es 100% renovable en Europa y Brasil** y nos hemos comprometido a extenderlo a **todas nuestras operaciones en 2030**. Esto, unido a un ambicioso programa de eficiencia energética, ha hecho que nuestras emisiones de carbono hayan ido reduciéndose en los últimos años de forma significativa.

> Líneas de actuación en torno al ODS 7

META 7.2 – Impulsar el uso de energías renovables y limpias en todas nuestras actividades.

META 7.3 – Fomentar el desarrollo de proyectos que incrementen la eficiencia energética y mejoren la tecnología necesaria para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles.

Contribución al ODS 7			
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
7.2			
	Porcentaje consumo eléctrico renovable (instalaciones propias)	78,8 %	79,4 %
7.3			
	Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO_2e)	782.868	902.019
	Emisiones evitadas por gestión energética (tCO_2e)	43.536	68.833



ODS 11 - Desarrollar soluciones que permitan optimizar el consumo, disminuir las emisiones y mejorar la movilidad y seguridad de las personas y comunidades

Nuestra mayor contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático viene, sin duda, de una mayor digitalización, soportada en una red renovada y con soluciones que dan respuesta a los retos ambientales.

En esa línea de trabajo, evitamos la emisión de millones toneladas de CO_2 gracias a servicios como la conectividad, el Internet de las Cosas (IoT) o el *Cloud*, encaminados a promover un uso más eficiente de los recursos, mejorar la eficiencia energética de nuestros clientes y evitar emisiones de gases de efecto invernadero.

Por ello, las metas que abordamos en torno al ODS 11 están alineadas con nuestro objetivo estratégico de evitar 12 millones de toneladas de CO_2 anuales para 2025, en nuestros principales mercados, gracias a nuestros productos y servicios en nuestros.

> Líneas de actuación en torno al ODS 11

META 11.6 – Promover el desarrollo de servicios y soluciones digitales que generan un impacto positivo en el medioambiente y ayudar a crear ciudades más sostenibles y resilientes.

Contribución al ODS 11			
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
11.6			
	Emisiones evitadas gracias a servicios Eco Smart (millones tCO_2)	9.543	8.684



ODS 12 Promover la economía circular en el uso de equipos electrónicos, a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclado

El Diseño Responsable de los productos y servicios que ofrecemos, en el que se incorporan criterios de ecodiseño, es uno de los pilares estratégicos de los que disponemos para contribuir a reducir nuestro impacto en el entorno y asegurar un futuro más verde.

Asimismo, somos conscientes de que los residuos electrónicos se han convertido, en los últimos años, en un reto que debe ser abordado desde todos los planos y, por este motivo, impulsamos iniciativas que inciden en adecuar evolucionar y definir nuestros procesos internos para adecuarlos de forma que podamos maximizar la reutilización y reciclado de estos residuos.

> Líneas de actuación en torno al ODS 12

META 12.2 (indicador de UNSTATS 12.2.1) – Lograr una gestión sostenible y un uso eficiente de los recursos naturales.

META 12.5 (indicador de UNSTATS 12.5.1) – Minimizar la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, promoviendo programas que fomentan la economía circular y el reciclaje de residuos.

META 12.6 – Transformar nuestros procesos internos para garantizar que todas nuestras soluciones se diseñan y desarrollan bajo criterios éticos y sostenibles.



Contribución al ODS 12			
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
12.2			
	Consumo total de energía (MWh)	6.269.962	6.106.625
	Generación de residuos (toneladas)	46.912	64.065
12.5			
	Reciclado de residuos (%)	98	98
12.6			
	Proceso de Diseño Responsable		Integrado en T.España



ODS 13 Combatir el cambio climático y mejorar la eficiencia y utilización de los recursos

Desde Telefónica queremos contribuir a reducir el impacto del cambio climático incrementando los esfuerzos en nuestras propias operaciones, pero también a lo largo de la cadena de valor y apostando por un horizonte de emisiones netas cero. Por este motivo, trabajamos en torno al ODS 13 con el compromiso de alcanzar cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados.



Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático

> Líneas de actuación en torno al ODS 13

META 13.2 – Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias de la Compañía a través de programas de reducción de emisiones.

Contribución al ODS 13			
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
13.2			
	Emisiones directas (Alcance 1) (tCO_2)	207.872	183.231
	Emisiones indirectas (basado en método de mercado) (Alcance 2) (tCO_2)	467.587	353.506
	Otras emisiones indirectas (Alcance 3) (tCO_2)	2.146.226	2.072.159

2.10.2.3. Liderar con el ejemplo

Una digitalización centrada en el ser humano debe enfocarse en el **fortalecimiento de la confianza**, basarse en valores, en el empleo de la tecnología y en la capacidad de hacer un uso responsable de la misma, logrando de este modo que nadie quede atrás por falta de acceso o conocimiento.

Por este motivo, queremos poner las grandes oportunidades que trae consigo la revolución tecnológica al servicio de la mayoría. Nos comprometemos para que la escuela no se detenga y avance en todos los contextos y nos centramos, de forma particular, en difundir las competencias digitales para que las transformaciones que está viviendo el mercado laboral sirvan para el beneficio del mayor número de personas posible.

Generar confianza con nuestras acciones y compromisos, impulsar la educación y favorecer la inclusión y la igualdad.

La evaluación de nuestra contribución alcanza los 3.500 millones de euros, destacando en este contexto el impacto que tienen los salarios y la inversión realizada en la seguridad y los programas de salud de nuestros empleados.



ODS 5 - Promover la igualdad de género y la reducción de las brechas salariales

La igualdad de oportunidades es para nosotros una fuente de talento y realizamos una apuesta decidida por impulsarla.

Trabajamos intensamente con el objetivo de alcanzar la igualdad de género y promover el uso de la tecnología para favorecer el empoderamiento femenino.

Además, impulsamos y colaboramos con programas que fomentan el acceso de las mujeres a carreras tecnológicas (STEM), como Technovation, entre otros; ya que la igualdad de oportunidades y la digitalización deben tener como referente la diversidad en todos los ámbitos.



Ir al capítulo 2.6. Capital humano



> Líneas de actuación en torno al ODS 5

Los objetivos son alcanzar el 33% de mujeres en puestos directivos y conseguir la igualdad salarial, reduciendo la brecha salarial ajustada por género a +/-1% en 2025, y, a cero, la brecha bruta para 2050.

META 5.2 – Trabajar para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres.

META 5.5 (indicador de UNSTATS 5.5.2) – Comprometernos con fomentar el liderazgo femenino, incrementar la proporción de mujeres en cargos directivos y eliminar cualquier tipo de desigualdad salarial.

META 5.b – Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres, impulsando acciones y programas que contribuyan a la reducción de la brecha digital de género y promuevan las carreras STEM entre las jóvenes.

Contribución al ODS 5			
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
5.2			
	Casos de discriminación detectados / medidas adoptadas.	3/2	0
5.5			
	% Mujeres en el Consejo de Administración	29	33
	% Mujeres en puestos de dirección	27	30
	% Mujeres en plantilla	38	38
5.b			
	Programas para fomentar las carreras STEM	27	52



ODS 16 – Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología

Una pieza fundamental para garantizar la justicia y disponer de instituciones sólidas es **asegurar la privacidad y seguridad** de las personas que acceden a los servicios digitales.

Por este motivo, trabajamos la integridad en todos los ámbitos de negocio, nos imponemos unos principios éticos de negocio responsable muy estrictos y tenemos como prioridad absoluta garantizar la privacidad y seguridad de la información de nuestros clientes y de los productos y servicios que ofrecemos.


Ir al capítulo 2.15. Privacidad y seguridad

Pero además del trabajo interno, colaboramos con diferentes organizaciones, entidades sociales y administraciones públicas para apoyar a los colectivos más vulnerables y promover un uso responsable y ético de las nuevas tecnologías.

> Líneas de actuación en torno al ODS 16

META 16.5 – Combatir la corrupción y el soborno en todas sus formas a través de nuestros programas internos de Negocio Responsable y asegurar la máxima exigencia por parte de todos los niveles de la Compañía para promover la confianza.

META 16.10 – Garantizar el acceso público a la información, siempre protegiendo las libertades y derechos fundamentales:

- Mejorar la confianza de los ciudadanos mediante el uso ético y responsable de la tecnología, respetando y protegiendo las libertades fundamentales, la privacidad, la seguridad y otros derechos digitales.
- Fomentar la confianza digital y el uso de los datos.

META 16.a – Fortalecer las instituciones y la cooperación a todos los niveles con actividades desarrolladas por los empleados que generen valor y ayuden a las personas más vulnerables.

Contribución al ODS 16			
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
16.5			
	Porcentaje de empleados que han hecho el curso de Negocio Responsable	93	85
16.10			
	Privacidad de la información	ver SASB TC-TL-220a	ver SASB TC-TL-220a
	Seguridad de la información	ver ASB TC-TL - 230a	ver ASB TC-TL - 230a
16.a			
	Voluntariado corporativo (personas)	56.472	59.054



ODS 17 – Fomentamos las alianzas globales sólidas para un desarrollo sostenible

Naciones Unidas ha identificado nuestro sector como estratégico para alcanzar más de la mitad de los objetivos definidos en la Agenda 2030 e incluso se han incorporado dos metas específicas relacionadas con nuestra capacidad para llevar la banda ancha y la digitalización a todos los lugares.



De acuerdo con una serie de análisis que hemos realizado internamente, estimamos que, por ejemplo, el despliegue de fibra óptica junto al desarrollo de servicios digitales en zonas rurales puede llegar a **incrementar el ingreso medio anual hasta en un 3,9% o a reducir la tasa de paro aproximadamente en un 1%,** gracias al fomento y a la creación de empresas de servicios. Del mismo modo, la digitalización podría ayudar a **incrementar la productividad de las pymes entre un 15 y un 25%.**

Además, por nuestra capacidad transformadora trabajamos para fomentar la colaboración nacional e internacional con otras organizaciones que también están comprometidas con el desarrollo sostenible.

> Principales líneas de actuación en torno al ODS 17

Fomentar las alianzas globales e incrementar el uso de Internet y el acceso a la banda ancha para garantizar los beneficios de la transformación digital.

META 17.6 (indicador de UNSTATS 17.6.2) – Incrementar el número de abonados a Internet de banda ancha fija en todas las regiones en las que operamos.

META 17.8 (indicador de UNSTATS 17.8.1) – Impulsar la colaboración con otras organizaciones para innovar y aumentar el acceso y utilización de la tecnología y la digitalización en todos los ámbitos de la sociedad.

Contribución al ODS 17			
Meta	**KPI**	**2020**	**2021**
17.6			
	Número abonados de banda ancha fija (miles)	20.077	25.833
17.8			
	Penetración del servicio LTE en la base de clientes (%)	85	90



Liderar con el ejemplo



2.11. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

GRI 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33

PUNTOS CLAVE



Nuestro código ético, denominado Principios de Negocio Responsable, rige todo lo que hacemos y decimos. Nos sirve como brújula para comportarnos y tomar decisiones, basadas en la integridad, la transparencia y el compromiso.



Nuestro Plan de Negocio Responsable está aprobado y supervisado por una estructura organizativa del más alto nivel. Este Plan aterriza nuestro código ético en objetivos y KPIs concretos, que se incorporan al Plan Estratégico de la Compañía.



La sostenibilidad forma parte de nuestra cultura organizativa y se concreta a través de la integración de ESG en las áreas clave relacionadas con nuestros empleados: objetivos empresariales, retribución variable, formación y campañas de sensibilización.

2.11.1. Gobernanza

GRI 103, 102-16, 102-20, 102-26, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33

En el Grupo Telefónica contamos con un código ético y de conducta–nuestros Principios de Negocio Responsable–, a su vez, nuestra política de Sostenibilidad que rigen lo que decimos y hacemos en nuestra actividad diaria para actuar con integridad, compromiso y transparencia.

Este código ético ha sido revisado y actualizado durante 2021 con el objetivo de que siga dando respuesta con el máximo rigor a las nuevas exigencias del mercado y de la sociedad. En dicha actualización se han destacado temáticas como el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los derechos digitales así como la innovación, el desarrollo y el uso responsable de la tecnología, poniendo en valor la importancia de ambos temas para la Compañía. También se han incluido nuevas referencias (cambio climático, economía circular, nuevas formas de trabajar, eliminación de barreras...) necesarias en el actual entorno laboral y social.

Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable sean el hilo conductor en todo lo que hacemos, contamos con un **Plan de Negocio Responsable** que incluye objetivos y proyectos en todas las materias clave de los Principios, así como en torno a los tres ejes de nuestra estrategia: liderar con el ejemplo, ayudar a la sociedad a prosperar y construir un futuro más verde.

Incorporamos los objetivos del Plan de Negocio Responsable al **Plan Estratégico de la Compañía**, en el que se reflejan indicadores no financieros sobre los que reportamos en este Informe. Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable están además incorporados a la remuneración variable de todos los empleados, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo.

Los principales órganos de gobierno de la sostenibilidad son los siguientes:

Aprobación	Consejo de Administración
Supervisión	Comisión de Sostenibilidad & Calidad Comisión de Auditoría y Control
Seguimiento	Oficina de Negocio Responsable
Implementación	Áreas de Negocio y Soporte Corporativas Operadoras País

El **Consejo de Administración** aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y las políticas más relevantes asociadas al mismo sobre anticorrupción, gestión ambiental, privacidad o gestión sostenible de la cadena de suministro. Todo ello conforma nuestro marco ético y de negocio responsable, y la hoja de ruta para todos los empleados.

La **Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo** supervisa la implementación del Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales. Adicionalmente, la **Comisión de Auditoría y Control** asume un rol importante de supervisión en materia de ética y sostenibilidad ya que supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos y los procesos de reporte de la Compañía.

La **Oficina de Negocio Responsable**, que reúne cuatro veces al año a los máximos responsables de las áreas de Cumplimiento y DPO, Auditoría, Secretaría General, Personas, Sostenibilidad, Comunicación, Seguridad, Compras, Tecnología y Operaciones, Global Consumer y Telefónica Tech, realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable. Esta oficina reporta, a través del responsable de Sostenibilidad Global, a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.



Las **áreas de Negocio y Soporte corporativas,** por un lado, y los **comités ejecutivos de las Operadoras,** por otro, asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.

Para poner en práctica los Principios y el Plan de Negocio Responsable, contamos con un curso específico para empleados, así como políticas y normativas globales aprobadas al más alto nivel y de obligado cumplimiento por todas las empresas/empleados del Grupo. A continuación, nuestras políticas mas relevantes:

Principales Políticas y Normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad



Ética

- Política Global Anticorrupción
- Política Función de Cumplimiento
- Política de Prevención Penal
- Reglamento Interno de Conducta
- Política de la Función de Cumplimiento
- Reglamento Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas
- Política Gestión Canal de Denuncias
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina
- Política Control Fiscal
- Política Gestión de Riesgos
- Manual Cumplimentación del Reporting de Consolidación
- Normativa Conflicto de Interés



Cadena de suministro

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
- Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
- Instrucción Compras Bajas en Carbono
- Normativa de Contratación de Bienes y Servicios
- Reglamento de Seguridad en la Cadena de Suministro



Privacidad y libertad de expresión

- Política Global de Privacidad
- Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales
- Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes Seguridad
- Política Global de Seguridad



Capital Humano

- Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros
- Política de Remuneraciones de los consejeros de Telefónica, S.A.
- Política de Nombramientos y Ceses de Directivos.
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.



Derechos Humanos

- Política Global de Derechos Humanos
- Principios de Inteligencia Artificial



Comunicación Responsable

- Normativa Comunicación de Información a los Mercados
- Política Comunicación a los Accionistas
- Normativa Comunicación Responsable
- Reglamento Redes Sociales



Gestión Ambiental y Cambio Climático

- Política Ambiental Global
- Política de Gestión Energética



2.11.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible

GRI 102-27

Más allá de asegurar un comportamiento ético y una gestión responsable de nuestro negocio, nuestro objetivo último es incorporar las actividades y estrategias corporativas de sostenibilidad como una **pieza fundamental de nuestra cultura organizacional,** alineando los comportamientos, procesos y objetivos internos con el propósito y valores de la Compañía.

Para ello, nos regimos por nuestros Principios de Negocio Responsable, que se desarrollan en 10 temáticas:

1. **Gestión ética y responsable.**
2. **Gobierno corporativo y control interno.**
3. **Respeto y promoción de los derechos humanos y los derechos digitales.**
4. **Nuestro compromiso con el medioambiente.**
5. **Innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología.**
6. **Comunicación responsable.**
7. **Nuestro compromiso con el cliente.**
8. **Nuestro compromiso con los empleados.**
9. **Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.**
10. **Gestión responsable de la cadena de suministro.**

Para avanzar en el **alineamiento de la cultura interna con factores ESG** (ambientales, sociales y buen gobierno) vinculamos sistemáticamente todos los aspectos de la sostenibilidad con el valor empresarial a largo plazo, asegurando además **que cada proceso o actividad interna es coherente con esta visión.** Mover la cultura organizacional e insertar el compromiso con la sostenibilidad es un trabajo de largo plazo que requiere una visión compartida y el compromiso a todos los niveles de la organización.

Destacamos varias líneas de trabajo que muestran de forma práctica cómo trabajamos para mover a la organización hacia la sostenibilidad:

- **Formación y sensibilización:** en primer lugar, construir una cultura organizacional en el ámbito de la sostenibilidad requiere asegurar la formación de todos nuestros empleados. Por ello, formamos de manera continua a toda nuestra plantilla en Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos (para más información ver capítulo 2.12. Ética y cumplimiento). Además, anualmente se desarrollan formaciones estratégicas específicas en asuntos clave como la privacidad, la seguridad digital, la ética y la inteligencia artificial, accesibilidad o diversidad. La formación va de la mano de intensas campañas de comunicación interna y eventos de sensibilización.



Ir al capítulo 2.12. Ética y cumplimiento.

- **Procesos y actividades internas:** nuestro objetivo es que cada empleado entienda que la sostenibilidad tiene que ver con su actividad diaria. La sostenibilidad es un elemento que aporta valor y diferenciación a los distintos ámbitos del negocio. Por ejemplo, durante 2021 hemos incorporado de forma sistemática aspectos éticos y de sostenibilidad en los procesos de desarrollo de productos y servicios. En este marco, hemos formado a los empleados sobre cuestiones específicas de ética y sostenibilidad relacionadas con el diseño de nuestros productos y servicios como el impacto en Derechos Humanos, el ecodiseño, productos y servicios accesibles, impacto social o ética de datos (para más información, ver capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios).



Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

- **Alineamiento con prioridades de negocio**: adicionalmente, para garantizar la alineación interna con factores ESG es necesario mostrar el caso de negocio. Esto significa vincular sistemáticamente todos los aspectos de sostenibilidad con el valor para el negocio. Los negocios sostenibles deben poder medirse. Un ejemplo serían los servicios Eco Smart donde ofrecemos soluciones digitales a nuestros clientes, que ayudan a reducir su impacto en el medioambiente.



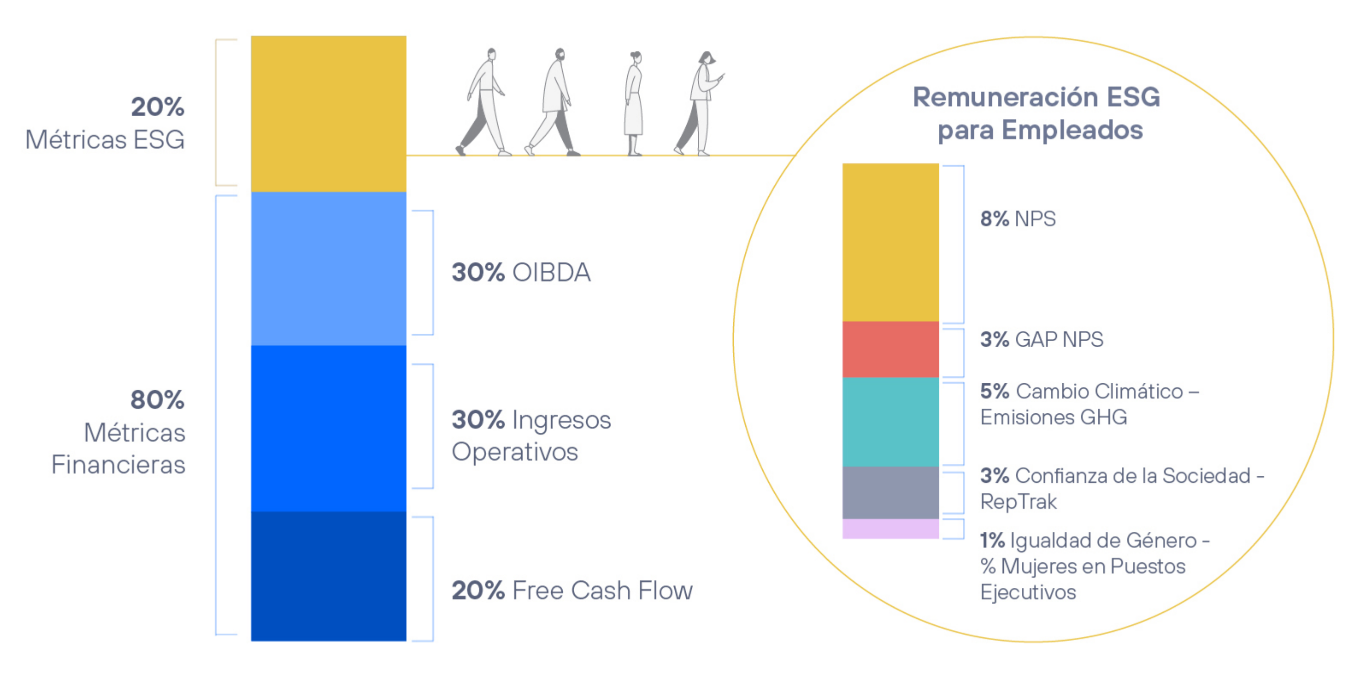
Ir al capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart

- **Procesos de control e indicadores:** es fundamental estar en la vanguardia y asegurar la solidez de los procesos de control de indicadores no financieros para alinear a la organización.
- **Esquema retributivo:** la valoración del desempeño de los empleados debe incluir la sostenibilidad. Por ello, como ya hemos mencionado, hemos incorporado objetivos de sostenibilidad en el esquema de remuneración variable de nuestros empleados.

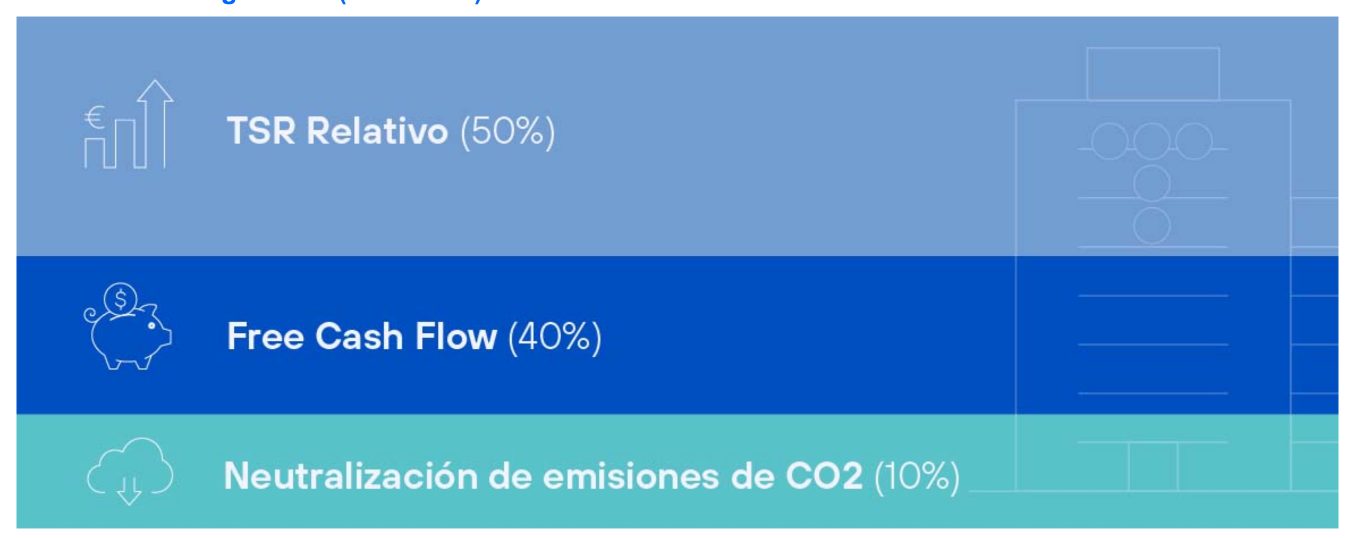


Ir al capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

Remuneración variable anual



Incentivo de Largo Plazo (2021-2026)





2.12. Ética y cumplimiento

GRI 102-16

PUNTOS CLAVE



Promovemos una cultura de ética y cumplimiento impulsada desde las más altas instancias de la Compañía. Formamos a nuestros empleados con un curso *online* obligatorio en materia de Principios de Negocio Responsable.



Tenemos tolerancia cero a la corrupción y el soborno.



Nuestro Canal de Consultas y Denuncias asegura que nuestros grupos de interés tienen la oportunidad de transmitir sus inquietudes, denuncias y/o reclamaciones de forma anónima o personal.

2.12.1. Visión

Un comportamiento ético y responsable es clave para contar con la confianza de nuestros grupos de interés, y así asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio. Por ello, los Principios de Negocio Responsable, nuestro código ético, son un **pilar básico en la estrategia y la cultura de Telefónica** que deben ser cumplidos por todos los empleados, incluida —y especialmente— la alta dirección.

Cualquier incumplimiento de estos Principios por parte de los empleados tendrá la consideración de infracción laboral, susceptible de ser sancionada de conformidad con lo previsto específicamente en la legislación aplicable.

Principales materias éticas con respecto a nuestros grupos de interés

Cliente	Simplicidad, transparencia e integridad en nuestros productos y servicios. Comunicación responsable. Transparencia sobre datos.
Empleados	Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos. Pautas claras para el comportamiento ético y no discriminatorio. Promoción de la diversidad y gestión del talento.
Proveedores	Exigencia a nuestros proveedores de cumplir con estándares éticos y respetar los Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro. Identificación y prevención de conflictos de interés.
Inversores	Transparencia, integridad y materialidad con respecto a los informes y la información. Compromiso proactivo en cuestiones éticas.
Sociedad	Protección y promoción de los Derechos Humanos. Tolerancia cero con respecto a la corrupción. Neutralidad política. Comportamiento fiscal responsable y transparencia fiscal. Compromiso ético a través del Canal de consultas y denuncias.

2.12.2. Gobernanza

Para cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés (ver tabla anterior), es necesaria una cultura de ética y cumplimiento impulsada desde la cúpula de la Compañía, con líneas claras sobre responsabilidades y un compromiso firme con las mejores prácticas empresariales y éticas. Por lo tanto, el Consejo de Administración es quien aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y las políticas asociadas.

El Consejo tiene, además, varias comisiones, que hacen un **seguimiento específico de las temáticas relacionadas con la ética y el cumplimiento,** a través de los máximos responsables de las áreas de Sostenibilidad, Cumplimiento y Auditoría Interna.

Gobernanza de la ética y el cumplimiento

Consejo de Administración

Comisión de Auditoría y Control		Comisión de Sostenibilidad y Calidad
Chief Compliance Officer	*Chief Audit & Control Officer*	*Global Chief Sustainability Officer*

2.12.3. Políticas

Nuestras principales normas y políticas de actuación interna relacionadas con la cultura de la ética y el cumplimiento son:

- Principios de Negocio Responsable
- Política Anticorrupción
- Política de la Función de Cumplimiento



- Políticas y normativas locales en materia de Prevención Penal
- Reglamento Interno de Conducta
- Reglamento de Prevención y Gestión del Fraude en las Telecomunicaciones
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas
- Política de Gestión del Canal de Denuncias
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina
- Normativa de Conflictos de Interés
- Reglamento de Certificaciones de Directivos en materia Anticorrupción
- Reglamento sobre Contrataciones Relacionadas con Entidades Públicas

2.12.4. Riesgos y oportunidades

Implementar una cultura sólida de ética y cumplimiento, constituye un pilar indispensable para asegurar el futuro y la sostenibilidad de la Compañía, contribuyendo, asimismo, a garantizar la confianza de nuestros clientes, accionistas, empleados, proveedores y de la sociedad en general.

La naturaleza de nuestra actividad, la presencia en multitud de jurisdicciones que conlleva el **necesario cumplimiento de normativas diversas, nacionales y extraterritoriales,** así como la progresiva demanda de programas de cumplimiento específicos, constituyen un desafío para alcanzar esta cultura, debiendo constantemente adaptar la actividad de cumplimiento a las necesidades imperantes en cada sociedad o unidad de negocio.

Adicionalmente, están el reto y la necesidad de continuar fomentando y consolidando internamente esta cultura, de forma que permita a nuestros empleados adoptar decisiones éticas y responsables ante los dilemas y conflictos a los que se enfrentan en el desarrollo de su actividad diaria.

2.12.5. Estrategia y compromisos

GRI 103, 102-16

Para asegurar un comportamiento ético en toda nuestra Compañía, contamos con varias líneas de actuación: **tolerancia cero a la corrupción y el soborno,** cumplimiento de las leyes, formación a empleados, mecanismos internos (que permitan reportar alguna situación potencial de incumplimiento), competencia leal, prevención de blanqueo de capitales, neutralidad política, comunicación responsable y seguimiento mediante el control interno.

Objetivos

- Actualización del Curso de Responsabilidad Penal, disponible para Telefónica S.A., sociedades españolas de ámbito corporativo, y sucursales de estas, así como el Curso de Derecho de la Competencia.
- Actualización del Curso de Principios de Negocio Responsable y un 100% de empleados formados en esta materia trienalmente.

2.12.5.1. Cumplimiento

GRI 205-2

El área de Cumplimiento Global y, específicamente, el Chief Compliance Officer del Grupo Telefónica, reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control. El punto de partida para la gestión en materia de Cumplimiento es la valoración de riesgos y la preservación de la integridad.

El Estatuto de la Función de Cumplimiento, aprobado por el Consejo de Administración, define las líneas principales del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, su interacción con los procesos de negocio de la Compañía, la interacción con otras áreas y las materias identificadas como especialmente relevantes desde el punto de vista de Cumplimiento, que son las siguientes:



Materias del Programa de Cumplimiento*



Integridad y Sanciones	Privacidad y protección de datos de carácter personal	Relaciones con competidores	Seguridad
	Laboral	Sostenibilidad, cadena de suministro y DD.HH.	Cumplimiento de normativa específica del sector y promesa al cliente
	Fiscal	Cumplimiento de normativa financiera específica-Blanqueo de Capitales y FT	Ámbitos Regulados**

*En este capítulo se detallan las siguientes temáticas: a) anticorrupción (integridad), b) competencia (relaciones con competidores) y c) blanqueo de capitales.
**Ámbitos regulados: se refiere al cumplimiento de la legislación aplicable a entidades de seguros y reaseguros y a las entidades gestoras de fondos de pensiones y fondos de inversión.

La función de Cumplimiento, de acuerdo con el actual Estatuto de la Función de Cumplimiento, se despliega en dos planos:

- **Control preventivo:** esta actividad tiene por objetivo generar una cultura de Cumplimiento, e implica, por una parte, llevar a cabo acciones de formación y concienciación en materias tales como anticorrupción, prevención penal y sanciones, así como el apoyo a otras formaciones que se puedan desarrollar sobre el resto de las materias descritas de forma coordinada con las áreas internas que sean responsables de las mismas. Otro de los elementos básicos en que se basa el control preventivo es la **evaluación continua** que se realiza sobre el riesgo de Cumplimiento.

  Asimismo, dentro de esta función preventiva del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, cabe destacar la actividad consultiva realizada a través de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de Cumplimiento (principalmente consultas relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras normativas internas que la desarrollan); asimismo, destacan los **protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales** desde el punto de vista de Cumplimiento, cuya implantación se realiza en un entorno de mejora continua y paulatina de nuestro Programa de Cumplimiento. En ese sentido, destacan especialmente los protocolos de valoración realizados en el contexto de las operaciones societarias (fusiones y adquisiciones), especialmente desde un punto de vista del riesgo de anticorrupción y, en su caso, del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

  Por último, cabe mencionar otras actividades dentro de esta función de control preventivo, tales como el seguimiento normativo interno, el modelo de control preventivo, la gestión de los conflictos de interés o la prevención penal.

- **Reacción y respuesta:** la función de reacción hace referencia a los protocolos de actuación que se han de seguir en situaciones en las que concurran indicios suficientemente relevantes de incumplimiento, y la de respuesta, a la remediación de las consecuencias de un posible incumplimiento mediante la actuación en dos frentes: (i) la **mitigación de las consecuencias** de toda índole asociadas a una posible infracción o una infracción ya evidenciada y (ii) el **aseguramiento de la uniformidad de aplicación** de consecuencias por los citados incumplimientos, así como la promoción del reconocimiento a empleados con un comportamiento destacable en cuanto a su compromiso con el Cumplimiento.

> Cumplimiento en materia de anticorrupción

La materia principal supervisada por el área de Cumplimiento y en la que se enfocan buena parte de sus políticas, procedimientos y controles, es la de **integridad,** concepto que captura específicamente, entre otras iniciativas, las que instrumentan nuestra lucha contra la corrupción y el soborno.

Respecto de las políticas y procedimientos implantados en el Grupo Telefónica para luchar contra la corrupción y el soborno, cabría destacar, como base de las actividades descritas anteriormente, las normativas internas específicas en esta materia, siendo la más relevante la Política Anticorrupción, debidamente complementada por la Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas, la Normativa de Conflictos de Interés y la Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina, entre otras.

El análisis de riesgo en materia de corrupción es otro de los focos en los que se basa el programa de Cumplimiento en Telefónica sobre esta materia.

Los administradores y directivos de la Compañía, como responsables de establecer adecuados controles y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la Política Anticorrupción, certifican, con carácter anual, su conocimiento y compromiso con el cumplimiento de dicha



Política y, en general, con los Principios de Negocio Responsable y las políticas, prácticas y normas que de ellos emanan.

> Cumplimiento en materia de competencia

La competencia leal es uno de nuestros Principios de Negocio Responsable, y está integrado de forma transversal en varias políticas y procesos dentro de la Compañía.

Contamos con una formación *online* lanzada en 2019 en materia de Derecho de la Competencia, que consiste en la prevención de prácticas anticompetitivas. Este curso, dirigido a todas las áreas de la Compañía, está implementado en los principales países donde estamos presentes, excepto en Alemania y Reino Unido, donde cuentan con formaciones específicas o relacionadas con esta materia.

Asimismo, el Grupo dispone de determinadas directrices relativas a la participación en organizaciones sectoriales y reuniones con competidores donde se establecen reglas claras que **aseguren el cumplimiento del Derecho de la Competencia en materia de intercambio y garantía de la confidencialidad de la información**. Lo anterior se complementa, en algunos países, con programas específicos de Cumplimiento en materia de competencia de acuerdo con legislación local (por ejemplo, Chile).


Ir al capítulo Informe anual de Cuentas Anuales Consolidadas

> Cumplimiento en materia de blanqueo de capitales

Por lo que respecta al blanqueo de capitales, la Compañía dispone de **controles en materia de pagos** como, por ejemplo, procedimientos de diligencia debida sobre proveedores y socios comerciales definidos desde un punto de vista de Cumplimiento, o controles sobre pagos a determinados países calificados de alto riesgo. Esto a su vez se complementa con actividades específicamente encaminadas al cumplimiento de los requisitos establecidos, en su caso, en la legislación de cada país, y/o, en su caso, de ciertas regulaciones en esta materia aplicables por el tipo de sociedad o entidad de que se trate (en aquellos supuestos en los que la misma es considerada, por parte de dicha legislación local, sujeto obligado en esta materia).

En ese sentido, de acuerdo con la normativa interna sobre el control de pagos del Grupo Telefónica, la Compañía realiza un seguimiento de la definición de los controles mínimos sobre los pagos para prevenir el riesgo en materia de **prevención de blanqueo de capitales,** tanto los generales a nivel Grupo como los específicos por jurisdicción y/o tipo de entidad o actividad.

En particular, durante el año 2021, Telefónica, en su estrategia de mejora continua, continúa analizando la necesidad de reforzar los controles correspondientes y ha iniciado la implementación de algún nuevo control con vistas a su puesta en marcha definitiva a nivel Grupo Telefónica.

2.12.5.2. Formación

GRI 205-2, 412-2

Un elemento clave para promover una cultura de ética dentro de la Compañía y asegurar el cumplimiento con nuestros Principios de Negocio Responsable es la formación.

- Curso de **Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos**, dirigido a todos los empleados del Grupo Telefónica, tiene carácter obligatorio, y es objeto de seguimiento específico por parte de la Oficina de Negocio Responsable. La formación incluye aspectos sobre anticorrupción y soborno, en su sección específica llamada 'Gestión ética y responsable'.

  Junto al curso anteriormente descrito, existen otros cursos que completan la formación en anticorrupción en el Grupo Telefónica:

- Curso sobre la **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA),** en formato *online* y presencial, a nivel global, sobre la ley de prácticas corruptas en el extranjero. Esta formación va dirigida a determinadas áreas de la Compañía que presentan un mayor riesgo potencial por su mayor exposición con funcionarios y autoridades. Desde 2017, año de su lanzamiento, este curso se ha implementado a nivel global en el Grupo Telefónica, de manera progresiva. Hasta el momento, además de en Telefónica S.A. y resto de unidades globales, se ha impartido en las operaciones y negocios de España, Brasil, México y Telxius (2017); Uruguay, Argentina, Nicaragua, Panamá, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Colombia, Perú, Chile y Ecuador (2018); Venezuela y Reino Unido (2019).

- Otros **cursos locales** en materia de anticorrupción y prevención penal. Además de la formación global en materia de anticorrupción antes mencionada, cabe destacar la existencia, en la mayoría de los países en los que está presente el Grupo Telefónica, de otras formaciones específicas (incluyendo aspectos relativos a la prevención penal). En algunos casos, estas formaciones son presenciales y/o están dirigidas a determinados colectivos de empleados cuya actividad pueda presentar un riesgo potencial mayor. Cabe mencionar, en este sentido, la formación en materia de responsabilidad penal existente en Perú, Argentina, Chile, Ecuador y España.

La formación se refuerza asimismo con **campañas de comunicación, concienciación y sensibilización interna,** abordando diferentes materias como conflictos de interés, regalos e invitaciones, compras responsables, medioambiente, privacidad, promesa cliente, etcétera.



Adicionalmente existen diversas iniciativas, a nivel global, orientadas a la concienciación de los empleados, entre las que cabe destacar:

a. El **Compliance Day,** una jornada de concienciación que persigue acercar la función de Cumplimiento al negocio y sensibilizar a los empleados sobre las principales cuestiones que se abordan en el área.

b. El **primer concurso de microrrelatos de Compliance,** en el que participaron empleados de Telefónica S.A, Telefónica España, Telefónica Argentina, Telefónica Chile, Telefónica Colombia, Telefónica del Perú, Telefónica Tech, Telefónica Uruguay y Telefónica Ecuador.

c. El **Programa de reconocimiento 'Five Stars',** una iniciativa de concienciación desarrollada para promover y reconocer conductas especialmente destacadas por su compromiso con la Integridad, la Privacidad y la Seguridad.

2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias

GRI 103, 102-17, 205-3, 403-2, 406-1

> Denuncias

En Telefónica contamos con un **Canal de Denuncias a disposición de empleados y grupos de interés** (proveedores, accionistas, clientes, inversores y la sociedad en general) en el que existe la posibilidad de realizar una denuncia de forma anónima o personal para reportar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

Dicho canal se encuentra disponible —desde finales del 2020— a través de un formulario en nuestra página web, para dar acceso a todas las partes interesadas y cumplir así con la **Directiva Europea de Protección de las personas que informen sobre infracciones** del Derecho de la Unión y también con la actualización del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.

En la gestión de las denuncias rigen los **principios de confidencialidad de los datos aportados,** esto es: respeto, fundamento y exhaustividad. En los casos en los que se identifica alguna irregularidad significativa o relevante, se informa a la Comisión de Auditoría y Control, dependiente del Consejo de Administración.

La denuncia puede responder a las siguientes categorías:

- Conflicto laboral
- Condiciones laborales
- Privacidad/Seguridad de la información
- Actos contrarios a la integridad de la empresa
- Fraude patrimonial
- Trato de favor
- Reporte financiero
- Incumplimiento normativo/contractual/legal

Dentro de las anteriormente citadas categorías se incluyen también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos y otros requerimientos en este sentido.

Tras el envío de la denuncia, el sistema proporcionará un usuario y contraseña que permitirán consultar en cualquier momento el estado de dicha denuncia, utilizando el **Canal de Comunicación anónimo.** A través de este se podrá añadir nueva información y contactar con el auditor encargado del análisis.

De acuerdo con nuestra política de tolerancia cero ante la corrupción, el soborno y la discriminación, Telefónica cuenta con **controles específicos para la detección y subsanación de los posibles casos.** Esto se materializa en la adopción de medidas disciplinarias y/o terminaciones de contrato.

> Consultas

Adicionalmente contamos con un Canal para realizar consultas a través del cual todos nuestros grupos de interés pueden consultar, comunicar o reportar, de forma anónima o personal, consultas, peticiones o reclamaciones sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

2.12.5.4. Neutralidad política

Telefónica se mantiene neutral a nivel político. En **ningún momento tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra,** de ningún partido político y por ello no realizamos donaciones a los mismos. Esto no impide que demos a conocer nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y a la sostenibilidad de la Compañía.

Estamos registrados como *lobbista* en el registro de transparencia voluntario de la Unión Europea y en el registro de grupos de interés de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).

Nuestros gastos totales en relación con las contribuciones a las organizaciones sectoriales están ampliamente distribuidos porque: a) Telefónica está presente en muchos países y cada país tiene sus propias organizaciones sectoriales locales y b) Telefónica desarrolla muchos tipos de servicios afectados por diferentes sectores de negocio (conexiones fijas y móviles, televisión o servicios digitales).



2.12.5.5. Comunicación responsable

Siguiendo con nuestros Principios de Negocio Responsable y como empresa de tecnología, información y comunicación, promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión.

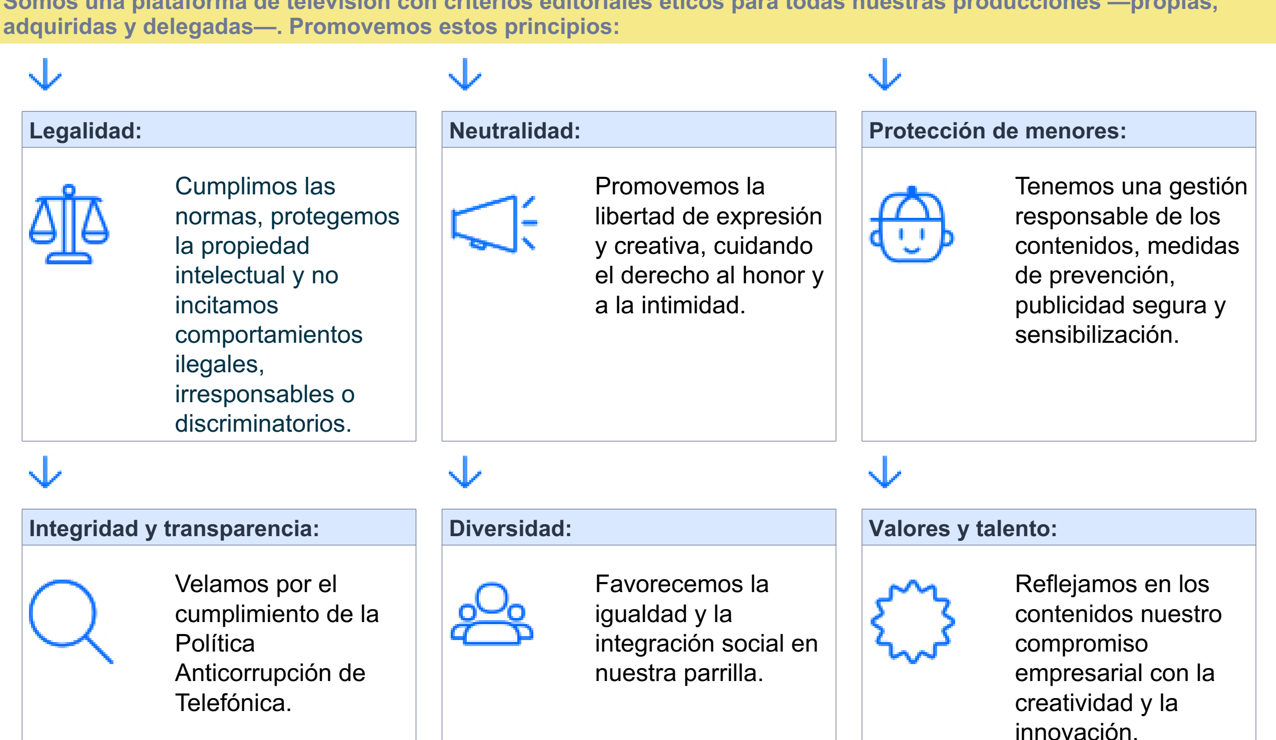
Como compañía que no solo se dedica a facilitar la comunicación, sino también a generar contenidos de entretenimiento, culturales, deportivos, publicitarios y de otro tipo que pueden generar impacto e influencia en la sociedad, asumimos nuestra responsabilidad de promover una comunicación responsable, ética y de calidad a través de nuestra **Política de Comunicación Responsable**. Dicha política define unas pautas generales de actuación para cuando nos comunicamos con nuestros clientes; cuando lo hacemos hacia otros grupos de interés; cuando hacemos uso de nuestras redes sociales; cuando generamos y difundimos contenidos; cuando generamos nuestra publicidad y cuando emitimos la de terceros.

Asimismo, contamos con un **Código de Comunicación Responsable específico para Movistar+**, aprobado por el Comité Ejecutivo de Telefónica España, en el que se establecen las siguientes líneas de actuación:

- Publicación en diferentes soportes públicos para que cualquier usuario lo pueda consultar.
- Implementación. Se ha compartido con todos los grupos de interés de Movistar+ para que sea aceptado y respetado en su desempeño diario por empleados, proveedores y colaboradores externos, analistas, clientes y sociedad en general.

Las posibles quejas/consultas se canalizan a través del Canal de Consultas de Negocio Responsable.

Código de comunicación responsable de Movistar+





2.12.5.6. Control interno

GRI 102-17, 205-1

El control interno de la Compañía se basa en la actividad de auditoría interna y en los sistemas de gestión de riesgos. Se encuentra regulado en el Estatuto de la Función de Auditoría Interna del Grupo Telefónica, y en él se detalla que Auditoría Interna es el área en Telefónica encargada de confirmar, a través de la evidencia oportuna, el adecuado funcionamiento de las estructuras de control interno y de gestión de riesgos y, en su caso, detectar las posibles ineficiencias o incumplimientos del sistema de control que el Grupo establece a través de sus procesos.

Dentro de las vías de actuación principales desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna, se incluye la **coordinación del Marco Normativo** del Grupo Telefónica a través de la supervisión del proceso de definición de las normas internas. A su vez, el Marco Normativo promueve **acciones que favorezcan la actualización y comunicación de dichas normas.** Adicionalmente, detectamos las necesidades y oportunidades de mejora, modificación o actualización de las normas internas existentes, proponiendo líneas de actuación a los responsables de estas. Y proporcionamos apoyo y asesoramiento al responsable de la norma interna en relación con su redacción e implantación.

2.12.6. Progreso en 2021

GRI 205-2

Durante el año 2021 actualizamos los Principios de Negocio Responsable con el objetivo de que nuestro código ético siga dando respuesta con el máximo rigor a las **nuevas exigencias del mercado y de la sociedad**.

> Cumplimiento

En 2021 Telefónica S.A. obtuvo la Certificación UNE 19601 de sistemas de gestión de *Compliance P*enal.

En 2021 se ha identificado un (1) procedimiento judicial material[23] en curso por infracción de la normativa de derecho de la competencia y no se ha abonado ninguna multa (0) por prácticas anticompetitivas.

El detalle de procedimientos judiciales materiales y sanciones de VMED O2 Reino Unido de junio a diciembre de 2021 se muestra a continuación:

	O2 Reino Unido (operación móvil)	Virgin Media Reino Unido (operación fija)
Nº de procedimientos judiciales materiales en curso en relación con incumplimientos por prácticas anticompetitivas	0	0
Sanciones materiales abonadas por prácticas anticompetitivas	0	0

> Formación

Durante 2021 continuamos con las campañas de formación a los empleados en materia de código ético, (nuestros Principios), así como en anticorrupción. En todos estos cursos mantuvimos altos porcentajes de realización:

- **Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos.** Realizado por 88.815 empleados desde su lanzamiento en 2018, lo que supone un 85% de la plantilla. De este curso se han impartido, desde su lanzamiento, un total de 168.914 horas.[24] Durante el período objeto de este informe fueron formados 16.382 empleados lo que supone un 15% de la plantilla promedio durante el ejercicio. [25] En 2021 se han impartido un total de 24.945 horas.

- **Otros cursos en materia de anticorrupción.** Durante 2021 se ha continuado impulsando la formación online en esta materia de Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) y se han impartido sesiones de refuerzo a personal directivo y pre-directivo en Telefónica, S.A., Telefónica España y Telefónica Tech. Respecto a otros cursos locales, las operadoras en España y México han lanzado nuevas formaciones en materia de prevención de delitos.

Desde el año 2017 han recibido formación en materia de anticorrupción un total de 89.296 empleados, lo que supone un 86 % de la plantilla a 31 de diciembre de 2021. En 2021 han sido formados un total de 36.827 empleados lo que supone un 34% de la plantilla promedio durante dicho ejercicio. [23]

Todos los miembros del Consejo de Administración (15) han recibido formación en materia anticorrupción, habiendo completado en 2021 la formación la última incorporación al Consejo (100%).

[23] Tomando en cuenta asuntos cuya materialidad cumpla las reglas de reporte para CC. AA. (sea superior a 40 mm € y calificado como probable o 100 mm € y calificado el riesgo como posible).
[24] Desde su lanzamiento en 2018. Datos teniendo en cuenta el número de empleados a 31 de diciembre de 2021 (actualización de la metodología del cálculo respecto a 2020 para mejorar la calidad del dato).
[25] Datos teniendo en cuenta la plantilla promedio de empleados durante el ejercicio 2021 (actualización de la metodología del cálculo respecto a 2020 para mejorar la calidad del dato).




Formación en Negocio Responsable y DD.HH a través del Curso de Principios[1]

Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	88.815
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	85%
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	168.914

Formación a empleados en materia de anticorrupción[2]

Número de empleados formados en materia de anticorrupción	89.296
Porcentaje de empleados formados en materia de anticorrupción	86 %

Nota:
[1]Desde su lanzamiento en 2018. Datos teniendo en cuenta el número de empleados activos a 31 de diciembre de 2021 (actualización de la metodología del cálculo respecto a 2020 para mejorar la calidad del dato).
[2]Incluye el Curso de Principios de Negocio Responsable (desde 2018), *Foreign Corrupt Practices Act (desde 2017)* y cursos locales en materia de anticorrupción (desde 2019). Datos teniendo en cuenta el número de empleados a 31 de diciembre de 2021.

Además, se ha impartido también formación específica en otras materias distintas de la integridad, pero que, a efectos del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, son relevantes desde el punto de vista de Cumplimiento; algunos ejemplos serían la **formación en seguridad digital, derecho de la competencia o privacidad.** Asimismo, cabe mencionar el inicio de acciones de formación a determinadas áreas y personal directivo relevante de la Compañía en materia de programas de sanciones internacionales.



HITOS

→ **Actualizamos los Principios de Negocio Responsable.**

→ **Obtuvimos la certificación UNE 19601 para Telefónica, S.A., como parte de las actividades de mejora de los sistemas de gestión de *compliance* penal.**

→ **Unificamos los canales de Negocio Responsable y de Denuncias en un único canal: el Canal de Consultas y Denuncias.**

Empleados formados en Anticorrupción 2021 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	84	226	2.479	2.789
Brasil	687	837	19.684	21.208
España	76	54	1.875	2.005
Hispam	305	867	8578	9750
Reino Unido	11	150	893	1.054
Resto	0	6	15	21
Total	**1.163**	**2.140**	**33.524**	**36.827**

% de empleados formados en Anticorrupción en 2021 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	37 %	32 %	37 %	37 %
Brasil	43 %	40 %	64 %	61 %
España	5 %	3 %	7 %	7 %
Hispam	39 %	26 %	30 %	29 %
Reino Unido	4 %	15 %	20 %	18 %
Resto	0 %	13 %	3 %	3 %
Total	**27 %**	**25 %**	**35 %**	**34 %**



> Canal de Consultas y Denuncias

Asimismo, como parte del desempeño de 2021, hemos unificado nuestros antiguos canales de negocio responsable y de denuncias en un **único canal: el Canal de Consultas y Denuncias,** con el objetivo de que se convierta en una vía de comunicación más accesible para nuestros empleados y grupos de interés.

> Denuncias

Por medio del Canal de Denuncias se recibieron en el ejercicio 2021 un total de 955 denuncias. Como resultado de las investigaciones, durante dicho ejercicio 389 denuncias resultaron fundadas. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 152 extinciones del contrato de trabajo.

Denuncias

	2020	2021
Naturaleza denuncias fundadas	**% sobre total de las denuncias fundadas**	**% sobre total denuncias fundadas**
Incumplimiento normativo	14%	12%
Fraude	23%	23%
Acoso laboral/sexual, y/o discriminación	5%	1%
Conflicto de interés	5%	4%
Privacidad/Seguridad de la Información	2%	2%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	37%	38%
Otros	14%	20%
Número Total	**385**	**389**

Principales indicadores sobre denuncias

	2020	2021
Denuncias recibidas	882	955
Denuncias fundadas	385	389
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas	126	152
Casos confirmados de corrupción	1	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados.	3	0
Casos de discriminación detectados	3	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptados en relación con casos de discriminación confirmados.	2	0

VMED O2 REINO UNIDO de junio a diciembre de 2021

	O2 Reino Unido (operación móvil)	Virgin Media Reino Unido (operación fija)
Casos confirmados de corrupción	0	0





> Consultas

En 2021 recibimos 207 consultas, de las cuales 196 se han resuelto como consultas relacionadas con las temáticas de este canal. Las temáticas en las que se han dividido las consultas son las que se representan en la siguiente tabla:

Consultas

	2020	2021
Comunicación responsable	1	5
Integridad	1	5
Medioambiente	26	11
Cadena de suministro	13	1
Privacidad	15	9
Accesibilidad	7	3
Innovación sostenible	2	2
Derechos Humanos	3	2
Otros Derechos Humanos	0	0
Derechos del Niño	3	1
Libertad de expresión	0	2
Diversidad y gestión del talento	0	2
Otros (por ejemplo: Responsabilidad con el cliente, infraestructuras*)	155	153

*En la categoría 'Otros' se incluyen en la actualidad consultas relacionadas con 'Responsabilidad con el cliente' e 'Infraestructuras', entre otras, que redirigimos internamente a los canales correspondientes para su resolución.

> Neutralidad política

Nuestro gasto en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones o personas que ejerzan actividades de representación para Telefónica fue de 5,4 millones de euros en 2021, de los cuales el 87 % lo dedicamos a entidades sectoriales entre las que se encuentran GSMA, SindiTelebrasil, ETNO y Bitkom, entre otras.

> Control interno

Auditoría interna cuenta con una planificación anual de auditorías y durante 2021 emitió 451 informes a nivel global, divididos en las siguientes categorías:

Nº de informes

	2020	2021
Análisis total o parcial de los procesos relacionados con el ciclo de gasto e inversión	82	69
Auditorías financieras o de sistemas de información destinadas, fundamentalmente, a la revisión del control interno sobre los procesos financieros	129	133
Informes destinados a verificar el correcto cumplimiento de otras obligaciones legales	47	61
Otros trabajos	5	6
Prevención fraude/corrupción, revisión de actuaciones personales	27	17
Revisión del ciclo de ingresos	126	79
Supervisión de los principales riesgos tecnológicos y de cumplimiento de las disposiciones legales que afectan a las redes de servicio, y los que afectan a los sistemas de información	87	86



2.13. Transparencia fiscal

GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

PUNTOS CLAVE



La contribución tributaria de Telefónica en 2021 ascendió a 9.134 millones de euros a nivel global: 23,3 euros, por cada 100 de cifra de negocio.



Los impuestos soportados en el ejercicio sumaron 3.206 millones de euros y los recaudados, 5.927 millones.



Cada año publicamos la aportación fiscal por país: destacan los 3.480 millones de euros aportados en España y los 2.175 millones de euros en Brasil.

2.13.1. Visión

La fiscalidad de Telefónica se basa en nuestros Principios de Negocio Responsable, las directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen cómo desarrollar nuestro negocio. De acuerdo con los mismos, nos comprometemos a actuar con honestidad, respeto por la ley y transparencia en la gestión de nuestros asuntos fiscales.

En Telefónica estamos comprometidos con las líneas de la OCDE para empresas multinacionales, con el fin de llevar un cumplimiento estricto de nuestras **obligaciones en materia tributaria.** Nos esforzamos para ser referente, garantizando que contribuimos de manera fiel y leal al sostenimiento de las finanzas públicas de los países y territorios en los que operamos. A estos efectos, y en línea con nuestro compromiso de transparencia fiscal y de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, informamos de nuestra contribución tributaria total, económica y social en en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-innovación/ Cómo-trabajamos/estrategia-sostenibilidad.

En este sentido, las declaraciones contenidas en este estándar GRI 207 permiten a Telefónica conseguir algunas de las metas de los ODS que se ha propuesto.

2.13.2. Gobernanza

Los **órganos responsables del marco de control fiscal en Telefónica** son los siguientes:

La **Dirección Fiscal del Grupo** revisa anualmente la estrategia fiscal e informa anualmente a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración, de las políticas fiscales del Grupo con el fin de facilitar la labor de supervisión sobre el sistema de gestión de riesgos fiscales que la Ley de Sociedades de Capital encomienda a la Comisión de Auditoría y Control y de acuerdo con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas Tributarias.

La **Dirección Fiscal Grupo y** las **Direcciones Regionales** informan a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración de Telefónica, de las políticas y criterios fiscales seguidos por la empresa, así como de los impactos fiscales de todas las operaciones relevantes que se sometan a su aprobación conforme a lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital.

También reportan la situación y evolución de los riesgos fiscales a los responsables de la función de Riesgos (Auditoría Interna) del Grupo y, en última instancia, a la Comisión de Auditoría y Control.

Asimismo, detectan y reportan los mecanismos sujetos a notificación según la Directiva (UE) 2018/822 del Consejo, de 25 de mayo 2018 (DAC 6), y coordinan con la función de auditoría interna del Grupo los **procedimientos de revisión y análisis** necesarios para garantizar los objetivos de control de la Estrategia Fiscal y del Marco de Control Fiscal.

Los **responsables de la función fiscal** de cada filial establecen los procedimientos de gestión necesarios para garantizar que la función de control fiscal se realice de acuerdo con los principios y normas de funcionamiento definidos.

> Evaluación del cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control

La Dirección de Auditoría Interna, la Dirección Fiscal del Grupo y las Direcciones Fiscales Regionales, efectúan cuantos análisis y verificaciones consideran convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en la normativa, la estrategia fiscal y la política de control fiscal, así como para garantizar los objetivos de control establecidos por el Grupo.



La Dirección de Auditoría Interna lleva a cabo dichas comprobaciones regularmente y puede requerir cuanta información sea necesaria a los distintos responsables fiscales de las filiales.

Por otro lado, tal y como se indica en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, Telefónica valida anualmente que se cumple con el contenido y con los compromisos contenidos en el Código de Buenas Prácticas y, por tanto, que se está cumpliendo con su marco de gobernanza.

> Integración del enfoque fiscal en el Grupo Telefónica

Telefónica velará por que los departamentos involucrados en la función fiscal cuenten con medios necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en todos los países en los que opera.

Los responsables de la función fiscal en cada compañía participan en el análisis de todas aquellas operaciones que puedan tener implicaciones fiscales, y para ello:

- Cuentan con los recursos económicos, humanos y materiales necesarios.
- Pueden y deben, cuando así se precise, establecer conexiones informáticas permanentes con los sistemas de información de las empresas del Grupo.
- Tienen la máxima ayuda y asistencia por parte de las empresas del Grupo.
- Pueden requerir la participación y la colaboración de empleados de dichas empresas.

Para más información a este respecto, Telefónica desarrolla los principios fundamentales de la función de control fiscal dentro de la Política de Control Fiscal, (la cual se puede encontrar en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad- Innovación /Cómo-trabajamos/ Estrategia-Sostenibilidad.

2.13.3. Políticas

La **Política de Control Fiscal** tiene como objetivos:

• El correcto cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones tributarias.

• La eficacia y eficiencia de las operaciones desde el punto de vista fiscal.

• La toma de posiciones o la estrategia fiscal debidamente soportada y documentada.

• La fiabilidad de la información fiscal.

• La transparencia ante terceros, en especial, ante la Administración Tributaria.

• La gestión de los riesgos fiscales.

2.13.4. Riesgos y oportunidades

Tal y como se menciona en la página web corporativa, en Compromiso/Cómo trabajamos, gestionamos los riesgos fiscales con el fin de prevenir y reducir los litigios fiscales a aquellos que sean necesarios para la defensa de las posiciones fiscales legítimamente adoptadas por Telefónica.

Para ello, contamos con un **Modelo de Gestión de Riesgos** basado en COSO (Comittee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que facilita la identificación, valoración y gestión de los distintos riesgos.

Conforme a este Modelo, hemos definido **cuatro categorías de riesgo**: **negocio, operacionales, financieros y legales** y, finalmente, **de cumplimiento normativo**. A este respecto, **dentro de esta última categoría se incluyen los riesgos fiscales**.

Tipología de riesgos fiscales y controles asociados

En relación con su origen, los riesgos de naturaleza fiscal se clasifican en:

- **Riesgo de cumplimiento**: relativo al cumplimiento de obligaciones en el ámbito tributario (presentación de declaraciones, requerimientos de información, etcétera).
- **Riesgo interpretativo**: relativo a la posibilidad de interpretar las leyes tributarias de manera diferente al criterio de la Administración.
- **Riesgo regulatorio**: asociado a la actividad legislativa y a la volatilidad y complejidad regulatoria.
- **Riesgo reputacional**: relacionado con el contexto actual de exigencia y escrutinio público en lo relativo a transparencia y percepción por parte de los distintos grupos de interés del cumplimiento justo con las obligaciones fiscales de las compañías.

A pesar de que la identificación de riesgos es un proceso continuo y que requiere la implicación de toda la organización, en el caso de los riesgos fiscales la Dirección Fiscal Corporativa promueve y coordina su identificación y actualización periódica.

La política de control, evaluación y gestión de riesgos fiscales se desarrolla en la Política de Control Fiscal disponible en la página web corporativa, apartado. Sostenibilidad- innovación / Cómo trabajamos / Estrategia - Sostenibilidad.



> Obligaciones de información

Con periodicidad trimestral, los responsables de la función de control fiscal de cada una de las compañías del Grupo informan a la Dirección Fiscal, a través de las Direcciones Fiscales Regionales, de las principales conclusiones del proceso de identificación y evaluación de los riesgos fiscales, incluyendo lo relativo a:

- Litigios en vía judicial/arbitraje.
- Litigios en vía administrativa previa a la judicial.
- Operaciones con riesgo implícito que puedan ser examinadas por las autoridades fiscales.

Asimismo, informan de las auditorías fiscales externas y de los procesos de inspección de la Administración Tributaria.

Por su parte, la Dirección Fiscal reporta la situación y evolución de los riesgos fiscales a los responsables de la función de Gestión de Riesgos (Auditoría Interna) del Grupo (sin perjuicio de la identificación específica de los riesgos de cumplimiento a los responsables de la función de Cumplimiento) y, en última instancia, a la Comisión de Auditoría y Control.

Por otro lado, como consecuencia de la entrada en vigor de la DAC 6, hemos desarrollado un procedimiento para detectar y reportar los mecanismos sujetos a notificación.

2.13.5. Estrategia y compromisos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital, el 14 de diciembre de 2016, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó la estrategia fiscal del Grupo publicada en nuestra web corporativa.

> Cumplimiento normativo

En Telefónica, nos comprometemos a cumplir todas las legislaciones, normativas y obligaciones tributarias, tanto nacionales como internacionales, respetando tanto su letra como su espíritu. De hecho, dedicamos los recursos necesarios y tomamos las medidas oportunas para hacer una interpretación razonable de las normas, teniendo en cuenta la voluntad del legislador de acuerdo a criterios interpretativos establecidos por las autoridades fiscales competentes y a los antecedentes legislativos, y adoptamos los mecanismos de control necesarios para asegurar, dentro de una adecuada gestión empresarial, el cumplimiento de dicha normativa.

Relación entre la fiscalidad, el desarrollo sostenible y el negocio

En Telefónica nos comprometemos a que toda toma de posición fiscal atienda a motivaciones comerciales y de negocio, tributando con arreglo a la verdadera naturaleza jurídica y sustancia económica y evitando esquemas o prácticas de planificación fiscal abusiva. En este sentido, el componente tributario de cualquier transacción no puede justificarse aisladamente de las razones comerciales y de negocio que justifiquen la operación de que se trate.

Asimismo, Telefónica aplica el principio de libre concurrencia (*arm's length*) en sus operaciones con entidades vinculadas, alineando la tributación en cada país y territorio conforme a la actividad que allí realiza y la generación de valor, de acuerdo con lo establecido en las legislaciones fiscales locales y los estándares de fiscalidad internacional elaborados por la OCDE.

> Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

Relación con las autoridades fiscales

En Telefónica nos comprometemos a potenciar una relación cooperativa con las autoridades fiscales inspirada en los principios de colaboración, confianza, buena fe, lealtad, profesionalidad, respeto mutuo y diálogo.

En aras de aplicar los máximos estándares de transparencia fiscal, Telefónica, S.A. está adherida por decisión del Consejo de Administración, desde 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado por el Foro de Grandes Empresas en conjunto con la Administración Tributaria española.

Y, en base a los principios de transparencia y confianza mutua, hemos presentado, de forma voluntaria, ante las autoridades fiscales españolas los Informes de Transparencia desde el ejercicio 2016, previa autorización de la Comisión de Auditoría y Control, dentro de sus funciones delegadas por el Consejo de Administración. En la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-Innovación/Cómo-trabajamos/Estrategia- Sostenibilidad/ Transparencia-Fiscal, se puede obtener más información a este respecto.

De la misma manera, esta forma de proceder con la Administración Tributaria española se extiende al ámbito internacional. En este sentido, Telefónica participa en diversos foros internacionales para impulsar y desarrollar las recomendaciones de buenas prácticas de la OCDE.

Asimismo, participamos en el programa de cumplimiento cooperativo en Reino Unido.

Contribución a iniciativas legislativas en materia fiscal

Telefónica participa activamente en el Foro de Grandes Empresas, lo que nos permite intervenir en las iniciativas de legislación tributaria, poner de manifiesto los problemas actuales que pueden plantearse en la aplicación del sistema tributario, así como proponer nuevas medidas fiscales con la finalidad de incrementar la seguridad jurídica.

Contribuimos en los comités de organizaciones de la industria de las telecomunicaciones como la ETNO



(European Telecommunications Network Operators Association) o la GSMA.

Somos colaboradores activos en diversas industrias y foros económicos como DigitalES (Asociación española para la Digitalización) o Adigital (Asociación española de la Economía Digital).

Asimismo, el Grupo Telefónica participa activamente en la política fiscal a través de las respectivas comisiones de la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) o del DET3 (Digital Economy Taxation Think Tank).

Diálogo con los grupos de interés

La estrategia de participación de los grupos de interés de Telefónica se basa en **aumentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza** en los países donde operamos.

Mantenemos un dialogo constructivo y colaboramos con diversos grupos de interés clave, como organismos no gubernamentales, tales como Intermon Oxfam, la Fundación Compromiso y Transparencia o la Fundación Impuestos y Competitividad y organismos gubernamentales a través del Foro de Grandes Empresas, que nació en 2009 como órgano de cooperación entre las mayores Compañías españolas y la Agencia Tributaria. Asimismo, recogemos de todos los grupos de interés sus expectativas y percepciones sobre transparencia fiscal en la consulta que realizamos para nuestro análisis de materialidad.



Ir al capítulo 1.4. Materialidad

Esta relación permite identificar qué aspectos se consideran más relevantes y cuáles son las nuevas tendencias en el ámbito de la sostenibilidad. De esta forma, establecemos nuestros objetivos, definimos el plan estratégico y, además, evaluamos nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de la sociedad.

De hecho, gracias a nuestros avances, hemos logrado puntuaciones muy elevadas en índices como, por ejemplo, DJSI, MSCI, Sustainalytics y FTSE.

Notificación de conductas no éticas

Tal y como se describe en el punto 2.8.5 del Estado de Información No Financiera, Telefónica cuenta con mecanismos públicos de reclamación y remedio -el Canal de Consultas y Denuncias-, para informar de las inquietudes sobre comportamientos poco éticos o ilegales y la integridad de la organización en relación con la fiscalidad. Para más información, nos remitimos a dicho documento.

2.13.6. Progreso en 2021

GRI 103

> Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales

En 2021, nuestra contribución tributaria total (CTT) ascendió a 9.134 millones de euros (3.206 millones de euros a impuestos soportados y 5.927 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 33% de nuestro valor distribuido (valor distribuido como impuestos soportados y recaudados sobre el valor total distribuido, siendo este último la suma de los siguientes conceptos: valor para el accionista -beneficio después de impuestos-, sueldos y salarios netos de impuestos recaudados, intereses netos e impuestos soportados y recaudados).

El total de subvenciones de explotación recibidas por Telefónica en 2021 ascendió a 16 millones de euros (17 millones de euros en 2020) que incluyen el cobro de subvenciones de capital y subvenciones por otros ingresos.

Por cada 100 euros de cifra de negocio, destinamos 23 euros al pago de impuestos (8 a impuestos soportados y 15 a recaudados).

Es relevante destacar que nuestra contribución económica y social no solo es cuantificable mediante el ingreso del impuesto sobre sociedades, sino también a través de otras contribuciones específicas en los distintos países en los que operamos, tales como tasas (por utilización del dominio público, para la financiación de la corporación de radio y televisión, entre otras), impuestos locales y pagos a la seguridad social, así como otras contribuciones similares en el resto de los países.

Además de estos impuestos directamente soportados, generamos ingresos para las arcas públicas, como consecuencia de nuestra actividad y por cuenta de otros contribuyentes, otras cantidades que deben tenerse en cuenta en la contribución tributaria total que realiza la empresa, tales como impuestos indirectos, retenciones a los trabajadores y otras retenciones.



Ir al capítulo 2.10. Contribución e impacto en las Comunidades

> Contribución en los países

A continuación, se desglosan las jurisdicciones donde el Grupo Telefónica lleva a cabo su actividad principal como proveedora de servicios de telecomunicaciones. Aquellas otras jurisdicciones donde el Grupo está presente y cuya actividad no es la principal se han incluido en el apartado 'Otros'. Todos los importes se detallan en euros, y hacen referencia al ejercicio 2020.



Las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica, así como su actividad principal, se puede consultar en los Estados Financieros Consolidados 2021,



Ir al Anexo I: Perímetro de consolidación

Con la finalidad de su conciliación con las cifras registradas en los Estados Financieros Consolidados, también se incluyen en el apartado 'Otros' los ajustes de consolidación y las eliminaciones de las operaciones, entre compañías del Grupo de distintos países.

No obstante, se observan diferencias con las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, que se explican a continuación:

- Las Cuentas Anuales únicamente recogen información de las ventas a terceros, mientras que el CbCR también incluye las ventas intragrupo.
- En relación con el beneficio o pérdida antes de impuestos, existe un ajuste por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas en Holanda, y en menor medida en Colombia.
- Las diferencias respecto a los impuestos soportados responden a la inclusión en las Cuentas Anuales no solo del impuesto sobre sociedades (como ocurre en el caso del CbCR), sino también de tasas de telecomunicaciones, impuestos locales, otras tasas, pago por licencias, seguridad social, etcétera.

Informe país por país 2020

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos(1)	Impuesto sobre el beneficio pagado(2)	Impuesto sobre el beneficio(3)	Nº de empleados(4)	Activos tangibles
Alemania	8.183	68	8.250	318	52	-175	7.980	4.073
Argentina	1.911	73	1.983	-894	57	-80	13.878	1.097
Brasil	7.964	55	8.019	1.027	37	207	34.484	5.375
Chile	1.648	5	1.653	42	18	17	4.186	1.377
Colombia	1.313	19	1.332	38	49	8	6.329	1.025
Costa rica	240	3	242	78	8	17	209	0
Ecuador	409	5	415	-22	39	4	1.029	223
El Salvador	122	4	126	-40	0	-10	187	85
España	14.644	2.384	17.028	828	75	237	28.412	9.171
Guatemala	5	5	10	1	0	1	11	12
México	1.156	102	1.258	-707	42	-1	1.852	297
Panamá	5	7	12	-5	0	2	49	8
Perú	1.805	44	1.848	-180	14	-10	5.285	1.355
Reino unido	6.819	281	7.100	1.438	183	263	6.509	2
Uruguay	235	142	377	94	14	11	626	304
Venezuela	227	1	228	7	1	8	1.754	40
Otros	398	-1.094	-695	223	38	40	407	-675
Total	**47.083**	**2.104**	**49.187**	**2.248**	**626**	**542**	**113.187**	**23.769**

Nota:
(1)(3) Contribución al resultado antes de impuestos consolidado y al impuesto sobre beneficios, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.
La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.
(2) Se excluyen las devoluciones percibidas de distintas administraciones y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente en 2020 se han excluido las devoluciones en España de los impuestos correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 por importe de 89 millones, además de 15 millones en Perú y otros 13 millones en Chile.
(4) El número de empleados hace referencia a la plantilla promedio, distribuida por jurisdicción fiscal.



> Motivos de la diferencia entre el tipo efectivo y el tipo legal

El grupo hace un seguimiento exhaustivo de las diferencias entre el gasto por impuesto nominal y el gasto por impuesto efectivo con carácter mensual.

A cierre del ejercicio 2020, las diferencias se corresponden con las diferencias permanentes propias de la mecánica de la elaboración del impuesto sobre sociedades. Es decir, comprenden todos aquellos gastos o ingresos registrados en la cuenta de resultados que no van a ser deducibles o no van a tributar desde el punto de vista fiscal y que, por tanto, nunca van a revertir en períodos posteriores. Las más relevantes son: la deducibilidad de la amortización del fondo de comercio en España y la deducibilidad en Brasil del reparto de Juros sobre el capital. Se produce además una diferencia importante por la no activación de créditos fiscales en países con resultados negativos.

Además, durante el ejercicio 2020 se han producido ajustes contables extraordinarios en la cuenta de gasto por impuesto de sociedades que justifican una parte importante de las diferencias entre el tipo legal y el efectivo. En este sentido, se han registrado altas de activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias deducibles de activos de Telxius, y en Alemania, por un importe relevante de créditos fiscales por bases imponibles negativas de ejercicios anteriores.

La verificación de los contenidos en materia de fiscalidad se ha completado como parte del proceso de verificación externa que ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Contribución tributaria por país

Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado[1] 2021	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado[1] 2020	Impuestos totales soportados 2021	Impuestos totales recaudados 2021	Totales 2021
Alemania	663	314	237	695	932
Argentina	-64	-894	104	402	505
Brasil	882	1.027	302	1.873	2.175
Centroamérica	25	35	21	17	37
Chile	372	42	155	130	106
Colombia	-20	38	92	125	217
Ecuador	-11	-22	69	36	286
España	5.261	826	1.470	2.010	3.480
México	-386	-707	104	85	189
Perú	-554	-180	70	138	209
Reino Unido	5.200	1.437	519	373	892
Uruguay	104	94	26	19	45
Venezuela	90	7	4	11	15
Otros	195	231	34	12	46
TOTAL	**11.757**	**2.248**	**3.206**	**5.927**	**9.134**



El desglose de la contribución por el Impuesto sobre Sociedades es el siguiente:

Contribución tributaria por regiones

Millones de Euros	2021		2020	
	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado(1)	Impuesto sobre beneficios(2)	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado(1)	Impuesto sobre beneficios(2)
Europa	11.124	244	2.577	310
Latam	413	229	(595)	257
Centroamérica	25	13	35	8
Otros	195	20	231	38
TOTAL	**11.757**	**506**	**2.248**	**626**

Notas:

1) Contribución al resultado antes de impuestos consolidado, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación.

La contribución en 2021 de Alemania, España y Reino Unido se ve afectada por las plusvalías generadas en la constitución de VMED O2 UK y en la venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius (véase Nota 2 Memoria Consolidada)

2) Se excluyen en 2021 las devoluciones percibidas en distintas administraciones, y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente se han excluido 30 millones de euros en España y 17 millones en Perú y Chile.

Respecto al 2020, se han excluido las devoluciones en España de los impuestos correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 por importe de 89 millones, además de 15 millones en Perú y otros 13 millones en Chile.

Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

2.14. Clientes

PUNTOS CLAVE


Continuamos impulsando medidas y servicios para dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, motivadas por el COVID-19. Este enfoque nos ha permitido mejorar nuestra reputación en todos los mercados.


En 2021, el NPS alcanzó un 27%, 4 puntos más que en 2020, confirmando nuestra estrategia centrada en los clientes.


Implantamos un nuevo marco de evaluación de la satisfacción del cliente en España (ISC), que persigue la excelencia en nuestros productos y servicios desde el principio.

2.14.1. Visión

GRI 102-42, 103

En 2020 nuestra misión **"hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas"** cobró más relevancia que nunca. Telefónica fue consciente de su responsabilidad para ayudar a paliar los efectos de la crisis sanitaria, social y económica desencadenada por el COVID-19. En 2021 hemos continuado impulsando todas las medidas para dar respuesta a las necesidades surgidas de los cambios en la vida de las personas, tanto a nivel laboral como personal, poniendo al cliente siempre en el foco de nuestras decisiones, haciendo así de nuestros clientes nuestra máxima prioridad.

Asimismo, hemos continuado avanzando durante 2021 en las medidas iniciadas en 2020 en cuanto a los criterios éticos y de sostenibilidad en el diseño y desarrollo de todos nuestros productos y servicios.

Materialidad

Nuestro reto es estar siempre a la altura de las expectativas de nuestros clientes y construir una relación basada en la confianza. Por ello, asegurar el **comportamiento responsable con el cliente** es de vital importancia para nosotros y para nuestros grupos de interés. El análisis de materialidad lo destaca como **uno de los temas más relevantes**.

A lo largo de este capítulo exponemos cómo abordamos este reto desde distintos ámbitos, en particular, desde la experiencia de nuestros clientes, que medimos vía indicadores de calidad y de reputación, y desde nuestros productos y servicios, en los que incorporamos el enfoque de Diseño Responsable.

2.14.2. Gobernanza

La experiencia de nuestros clientes, los planes de calidad para mejorarla y la medición de su satisfacción son aspectos estratégicos para Telefónica que se reportan de manera periódica en el Comité Ejecutivo.

Además, el Consejo de Administración cuenta con una **Comisión** específica dedicada a **la Sostenibilidad y a la Calidad,** que se reúne 11 veces al año para hacer un seguimiento detallado de las principales iniciativas desarrolladas en este ámbito, tanto a nivel local como a nivel global.

2.14.3. Responsabilidad con el cliente: nuestro enfoque y desempeño

GRI 103

En Telefónica buscamos construir una relación de confianza a largo plazo con nuestros clientes, tanto de gran público como pymes o grandes empresas. Por ello, nuestra prioridad es actuar siempre de cara a los clientes con **integridad, transparencia y sencillez** desde todos los ámbitos de la empresa.

Valores de nuestra Promesa Cliente

Integridad	Transparencia	Sencillez
Cumplimos lo que prometemos y reconocemos cuando nos equivocamos	Facilitamos toda la información relevante de forma proactiva	Ofrecemos productos o servicios fáciles de usar, y somos claros y directos en nuestras comunicacio-nes



La vara de medir el éxito de nuestra gestión va más allá de cumplir con lo que nos exige la regulación en este ámbito. Queremos empatizar con nuestros clientes y construir así una relación que perdure en el tiempo.

Durante 2021, muchas empresas han continuado fomentando las políticas de teletrabajo debido a **la crisis del COVID-19, mostrando la gran relevancia de nuestros servicios para garantizar la continuidad de los negocios que han seguido funcionando en remoto.** En gran público, estar conectado ha sido fundamental para seguir trabajando, comprando, estudiando o comunicándose con familiares y amigos.

A las iniciativas comerciales lanzadas en 2020 para adecuarnos a las necesidades de nuestros clientes, sumamos otras medidas durante 2021:

- **Aumentamos la accesibilidad a nuestros clientes** para que se relacionen con nosotros, incorporando la atención a través de WhatsApp y facilitando nuevas capacidades de autogestión en canales online (pago de deuda, agendamiento de cita en tienda...).
- Implantamos el **Índice de Salud de Cliente (ISC),** que busca la excelencia en los productos y servicios que prestamos a los clientes, desde la etapa inicial del desarrollo del producto hasta su mantenimiento una vez en el mercado. Es un requisito previo en nuevos lanzamientos.
- Habilitamos medidas que refuerzan la **transparencia con el cliente**: factura más clara y sencilla, avisos de consumos extras, gestión de promociones previa a su vencimiento...Y acompañamos estas medidas de una nueva política de dar la razón al cliente en cualquier reclamación sobre consumos que puedan deberse a un uso involuntario (tales como *roaming* o tarificación adicional). Adicionalmente, redefinimos todos los procesos de pago de deuda haciéndolos más transparentes, cercanos, flexibles y digitales.
- Mostramos el **compromiso** de nuestra Compañía en situaciones de crisis, en este caso con los afectados por la erupción del volcán en la isla de La Palma, ofreciendo datos ilimitados a clientes desalojados o afectados por averías, inhibiendo la emisión de facturas y/o avisos de cobro, y eliminando penalizaciones por devoluciones de equipos en clientes solicitantes de baja.

> Experiencia cliente: indicador de calidad

Desde todas las operadoras de Grupo Telefónica realizamos mensualmente encuestas de satisfacción entre nuestros clientes con el fin de conocer su percepción sobre el servicio que ofrecemos. En estas encuestas preguntamos sobre la calidad de la red, nuestra oferta comercial, la atención a través de distintos canales, la factura, la recarga y el precio, entre otros asuntos. De estas encuestas extraemos, entre otros indicadores, el **Net Promoter Score (NPS).** Esta información nos permite conocer la satisfacción de nuestros clientes con los productos y servicios que ofrecemos, y si nos recomiendan.

Desde 2018, seguimos y reportamos el NPS como indicador de recomendación de nuestros productos y servicios y realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones.

En el ejercicio 2020, el cálculo global se realizó con los resultados obtenidos en nuestras cuatro principales operaciones (España, Alemania, Reino Unido y Brasil); pero en 2021, tras la aprobación de la *joint venture* entre Telefónica Reino Unido y Virgin Media que se cerró el 1 de junio, el dato de grupo a cierre de año se ha calculado con los resultados obtenidos en España, Alemania, Brasil e Hispanoamérica.

La comparativa 2021 – 2020 , incluyendo el ajuste de países en 2020, queda de la siguiente manera:

NPS Grupo Telefónica [1]

2020[2]	2021
23	27

Nota:
[1] Incluye España, Alemania, Brasil e Hispam (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela).
[2] Dato de 2020 recalculado a efectos de comparabilidad.

En 2021 cerramos el ejercicio con un resultado de 27%, **4 puntos por encima** del dato del año pasado y superamos el objetivo anual gracias a la evolución positiva en Brasil y de forma más significativa en España, mientras que Alemania concluyó el año 2021 mostrando signos de recuperación.

La calidad de nuestra red se consolida como un activo clave para la confianza y satisfacción de los clientes, tanto por las mejoras realizadas como por el propio desempeño que ha tenido nuestra red durante la pandemia.

Por otra parte, la pandemia impactó negativamente en los resultados de atención al cliente.

Telefónica supera a sus competidores en todos los países.



Por segmentos, los resultados también son excepcionales en este ejercicio:

NPS Grupo Telefónica (por segmento) [1]

	2020	2021
B2C	17	19
B2B	42	55

Nota:
[1]Incluye solo las tres principales operaciones (España, Alemania y Brasil).

Mejoramos 2 puntos respecto al cierre proforma de 2020 en el **segmento B2C**, y **13 puntos** en el **segmento B2B**. Este resultado se obtiene en parte gracias a las medidas excepcionales adoptadas durante la pandemia, fundamentalmente en el sector de empresas, que gracias a la conectividad han podido mantener su actividad.

> Reputación

En Telefónica, la reputación es clave para garantizar la coherencia con nuestra visión a largo plazo. La medición de la reputación nos permite ver cómo la sociedad (clientes y no clientes) percibe nuestro desempeño global y nos ayuda a entender sus expectativas. Para ello, nos centramos en cuatro elementos fundamentales: admiración; estima; confianza y buena impresión (modelo RepTrak Pulse®). Este modelo también nos permite identificar los palancas y definir planes de reputación concretos y ejecutables adaptados a cada país. Este indicador también forma parte de la remuneración variable de nuestros empleados desde 2019.

En 2021, la **puntuación consolidada de RepTrak Pulse®** estaba formada por los resultados de Alemania, Brasil y España, obteniendo 67 puntos sobre una escala de 100, **casi 5 puntos más que el año pasado** (dato de 2020 recalculado excluyendo Reino Unido: 62,3). Este aumento se debió esencialmente a la valoración positiva que la sociedad hizo de la conectividad tras la pandemia y a la forma en que, en particular, Telefónica pudo atender a los clientes y a la sociedad. La pandemia puso de manifiesto el papel esencial que ha desempeñado el sector para afrontar la recuperación económica y social.

Tras la fusión en junio, Virgin Media O2 nació y comenzó a establecer su propia reputación. La puntuación global de 62,8 (agosto-diciembre de 2021), basada en el modelo estándar RepTrak de 7 dimensiones, se vio respaldada por la solidez de las dimensiones más racionales, como el liderazgo y los productos y servicios, con la ayuda del exitoso lanzamiento de la primera propuesta conjunta Volt y la finalización del despliegue de banda ancha Gig1 en toda la red.

En el periodo de enero a junio el seguimiento fue únicamente a la marca O2 como operadora móvil habiendo obtenido 74 puntos destacando su reconocimiento por su buen trabajo en la dimensión de “responsabilidad con el cliente” así como en “integridad y ciudadanía”.

> Reclamaciones

Contamos en todas nuestras operaciones con equipos dedicados exclusivamente a disminuir el número de clientes insatisfechos y de reclamaciones, con independencia del canal por el que nos lleguen. Para ello, llevamos a cabo medidas como las siguientes:

- **Habilitamos canales** para que nuestros clientes puedan ejercer su derecho a la reclamación las 24 horas del día los 365 días al año. Los principales canales de atención son los *call centers,* canales *online,* las redes sociales, tiendas y el correo ordinario.

- **Reportamos al organismo competente** la evolución del número de reclamaciones y los tiempos de resolución, y demás información requerida sobre la calidad del servicio que prestamos, de acuerdo con las directrices y parámetros marcados por el organismo regulador de cada país.

En la tabla adjunta exponemos el detalle de nuestras principales operaciones, sus organismos reguladores, y las direcciones web en donde encontrar la información remitida:

Organismos reguladores de los principales países en que operamos

España	Secretaria de Estado para el Avance Digital/CNMT	https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio
Reino Unido	Office of Communications (Ofcom)/ Financial Conduct Authority (FCA)	https://www.o2.co.uk/how-to-complain/complaints-figures
Alemania	Bundesnetzagentur	https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/EN/BNetzA/PressSection/ReportsPublications/2020/AnnualReport19.pdf?__blob=publicationFile&v=1 (pág. 64-75)
Brasil	Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)	https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/DesempenhoPrestadorasHome.aspx
Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	http://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20003/denuncias-y-reclamos/
Chile	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) y Subsecretaria de telecomunicaciones (SUBTEL)	https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-20977.htmlhttps://www.subtel.gob.cl/estudios/indicadores-de-calidad-de-red-movil/
Colombia	Comisión de Regulación en Telecomunicaciones (CRC)	https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/proteccion-al-usuario/indicadores-de-gestion/noviembre-2020
Perú	Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción/Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL)	http://www.movistar.com.pe/indicadores-de-calidad
Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las comunicaciones (ARCOTEL)	https://www.movistar.com.ec/documents/17502/201455/2020_Q2_SMA-O-QoS-5_Par%C3%A1metros_de_Calidad_General_Abr_-_Jun_2020.pdf
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	http://sais.conatel.gob.ve/otrs/
México	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/soyusuario3acc_0.pdf

Asimismo, tenemos implantados diversos programas para **mejorar y fomentar la escucha activa de los clientes.** Consisten en un análisis de patrones de comportamiento de clientes que reinciden en sus llamadas y análisis de causa raíz de las reclamaciones, buscando en todo momento mejorar nuestros procesos, para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

En España trabajamos en 2021 en la **renovación de nuestro sistema de recogida de la experiencia de los clientes en el segmento de Gran Público**. Esto supone un mejor entendimiento de la opinión de los clientes, que es el paso previo para poder mejorar su experiencia, y es una iniciativa que se enmarca dentro del proyecto de transformación para mejorar la relación con nuestros clientes B2C (Venecia). Aunque ya teníamos un sólido sistema de medición de la satisfacción del cliente, con el nuevo programa para el que contamos con el apoyo de un proveedor líder en la recogida de voz de cliente tenemos las siguientes ventajas:

- Distribución a toda la organización de la voz de los clientes, desde la Alta Dirección hasta todas las personas que interactúan con ellos en los diferentes canales y procesos, no solo con un enfoque de valoración numérica/cuantitativa sino disponiendo de todos los comentarios aportados por los clientes que ayudan a cambiar y mejorar, poniéndolos también a disposición de los proveedores que participan en la prestación de los servicios.
- Integración de toda la información en **una sola plataforma** con diferentes **capacidades de análisis** cuantitativo por múltiples variables que permite profundizar mejor en el análisis de causas raíz.
- **Análisis automático de los literales** de los clientes para entender mejor los puntos fuertes, así como las oportunidades de mejora que guíen los proyectos a partir de esta información.
- Disponiendo del *feedback* de los clientes de O2, junto a los de Movistar, como referencia para la mejora puesto que O2 se encuentra en las valoraciones más altas de sus clientes en todo el mercado.

En esta misma línea de cambio cultural, implantamos un nuevo índice que busca la excelencia en los productos y servicios que prestamos a los clientes, desde la etapa inicial del desarrollo de producto hasta su mantenimiento una vez en el mercado. Es el que denominamos **Índice de Salud de Cliente (ISC)**, pues busca que los servicios sean 'saludables' para los clientes. Enlaza con el **Diseño Responsable de productos y servicios** con el objetivo que los servicios se desarrollen con foco en el cliente para que haya las mínimas fricciones posibles en todo el ciclo de vida. Nos estamos proponiendo una meta, que está en el plan ESG, que todos nuestros productos y servicios tengan un ISC superior al 90%. Ya tenemos los principales productos de B2C evaluados en un ranking de ISC e iniciativas en curso para aquellos con ISC<90.





Más información de Diseño Responsable en el capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

Por su parte el **programa ADN Vivo**, de Brasil, enfocado en buscar la excelencia en la relación con el cliente, ha sido reconocido como una de las tres mejores estrategias de experiencia de cliente en los Customer Centricity World Series Awards 2021, entregados por el prestigioso ARCET Global Institute. El programa ha evolucionado de la siguiente forma:

- Termómetro ADN: más de 2,7 millones de respuestas de clientes recogidas y más de 2.700 empleados de todos los niveles de la organización accediendo a ellas. Gracias al termómetro ADN extraemos nuevos *insights* de una forma ágil y simple, a través también de videoencuestas y una potente herramienta de Text Analytics de gran precisión.
- DNA Solve - Programa de *close the loop*: más de 700.000 clientes detractores fueron contactados, con una tasa de éxito en el cambio de percepción del 85 %.
- Cultura: más de 4.000 empleados fueron capacitados con *benchmarks* y metodologías para implementar de manera autónoma más de 360 proyectos enfocados en la experiencia de cliente .

Ambos programas (España y Brasil) utilizan la misma herramienta, Medallia, también implantada en las operaciones de Alemania y Reino Unido, teniendo de este modo una misma herramienta de medición de experiencia de cliente a nivel global de nuestros principales mercados, lo que repercute positivamente en la compartición de mejores prácticas entre nuestras operaciones.

En España, trimestralmente se publica en nuestra web de Telefónica el Informe sobre Calidad del Servicio, según lo establecido en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, de acuerdo con las directrices marcadas por la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD).

Sobre la revisión de las comunicaciones con el cliente hemos fortalecido nuestros sistemas para la gestión de reclamaciones, llegando incluso a lanzar un sistema automático de identificación de causas raíz de las reclamaciones en tiempo real, basado en técnicas de *big data* e inteligencia artificial, que nos va a permitir la implantación de proyectos de reducción de reclamaciones de una forma más dinámica en el corto plazo.

> Servicio de Defensa del Cliente

Como reflejo del compromiso de calidad que Telefónica quiere mantener con sus clientes, existe, desde 2006, el Servicio de Defensa del Cliente (SDC), segunda instancia dentro de la Compañía para la gestión de reclamaciones que busca, no sólo resolver las incidencias de estos con la empresa, si no elevar la voz del cliente a las áreas operativas identificando aquellos puntos que perjudican la relación entre ambas partes. Fruto de esta escucha proactiva y del análisis de los casos reclamados, el SDC identifica oportunidades de mejora en los procesos y actuaciones del Negocio.

En este ejercicio, algunos de los temas remitidos a la empresa se han centrado en incidencias relacionadas con la baja de servicios o la nueva oferta asociada a dispositivos, tanto en lo relativo a confusión de ofertas como a problemas derivados del derecho de desistimiento.

Al SDC, como instancia superior de reclamaciones, puede acudir cualquier cliente en caso de no haber recibido una respuesta satisfactoria por parte de la primera línea de atención al cliente. Las resoluciones del SDC están fundamentadas en criterios de equidad y objetividad y son vinculantes para la empresa, este objetivo de independencia lleva al SDC a ser un área independiente a cualquier área operativa del negocio.

Con el foco de primar la digitalización y la sostenibilidad medioambiental, el SDC ha potenciado, en los últimos ejercicios, la entrada *online* de expedientes y, desde marzo de 2021 cerró definitivamente la opción de envío por correo postal. Además, en línea con el objetivo de acercar este servicio al cliente, se ampliaron las opciones de autenticación del cliente para la presentación de reclamación *online* añadiendo el registro con DNI escaneado (usuario y contraseña de la aplicación "Mi Movistar" y DNI electrónico). No obstante, se mantiene abierta la entrega en mano de escritos de papel en la sede social de la empresa para personas de edad avanzada, carentes de medios, etc. que no puedan acceder al registro *online*.

Durante 2021, el SDC registró la entrada de algo más de 3.200 reclamaciones. De los expedientes recibidos, se admitieron a trámite un 69 %, y resultaron favorables un 90 %, ya fuera parcial o totalmente. Un 77 % de los clientes valoraron positivamente la utilidad de este servicio, destacando, además, su grado de independencia en un 76 % de los casos.





HITOS

- → **Reforzamos la transparencia y ampliamos la accesibilidad en nuestros canales, cumpliendo con nuestro propósito de inclusión social.**
- → **Subimos el NPS global hasta un 27%, mejorando 4 puntos respecto al resultado de 2020, con un gran impulso tanto en España como en Brasil.**
- → **Implantamos en España el Índice de Salud de Cliente (ISC), que busca la excelencia de nuestros productos y servicios.**
- → **El programa de experiencia cliente de Vivo es reconocido en los Customer Centricity World Series Awards 2021.**



2.15. Privacidad y seguridad

PUNTOS CLAVE



Protegemos los datos de nuestros clientes con unos elevados estándares de privacidad y seguridad, supervisados al más alto nivel.



Somos transparentes sobre cómo, por qué y cuándo se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos de nuestros clientes, así como sobre cómo los protegemos con un alto nivel de seguridad.



Empoderamos a nuestros clientes para que tengan acceso y control de sus datos personales.

2.15.1. Visión

GRI 103

La tecnología **mejora la calidad de vida de las personas y genera riqueza,** pero siempre respetando la privacidad y garantizando el máximo nivel de seguridad en el tratamiento de la información y de los datos personales.

Queremos que **nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios** y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal.

Por esta razón, trabajamos la **privacidad y la seguridad** de nuestros clientes, para generar una relación de confianza con todas aquellas personas con las que estemos vinculados, y nos basamos en los siguientes ejes:

- Las personas han de tener la capacidad de gestionar y **tener control sobre sus datos personales.** De esta forma, se posibilita el acceso a sus datos y a la información adicional sobre riesgos y beneficios asociados a su gestión.
- El **principio de transparencia** consiste en poner a disposición de las personas herramientas sencillas que sustancien ese control sobre los datos y el desarrollo tecnológico adecuado para generar el máximo respeto por la privacidad y la seguridad de la información.
- Los datos deben estar seguros y **preservar la vida privada de las personas.** Esta es la base de nuestro negocio y nuestra principal consideración al diseñar nuestros servicios y colaborar con terceras partes.
- Aplicamos la **privacidad y seguridad desde el diseño** y la responsabilidad activa de nuestros productos y servicios para que, desde su concepción inicial, se incorporen los requisitos de protección de datos y de seguridad.

En cada uno de estos ejes contamos con unas políticas y procesos que aseguran el cumplimiento de una regulación creciente y aumentan la transparencia sobre cómo gestionamos la privacidad y seguridad de los datos.

2.15.2. Privacidad

GRI 103

Telefónica respeta los derechos y las libertades fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Los Principios de Negocio Responsable y el código ético del Grupo, contemplan la necesidad de **preservar este derecho fundamental** así como establecen pautas comunes de comportamiento a todas las empresas que forman parte de la Compañía.

2.15.2.1. Gobernanza

En Telefónica contamos con un modelo de gobierno para la gestión de la Protección de Datos Personales destinado a garantizar una gestión efectiva y eficiente de la privacidad y que esta se encuentre alineada con la estrategia del Grupo.



Consejo de Administración



Comisión de Auditoría y Control
(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa, entre otras cosas, cuestiones específicas relacionadas con la privacidad, mediante la presentación periódica de informes por parte *del Delegado de Protección de Datos.*



Comisión de Sostenibilidad y Calidad
(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa y revisa el Plan de Negocio Responsable y analiza, impulsa y supervisa los objetivos, planes de actuación y prácticas en materia de Confianza Digital, que incluye los temas de Privacidad, Seguridad, Inteligencia Artificial y Protección del Menor.



Delegado de Protección de Datos/
Oficina Global de Protección de Datos

Máximo responsable de la Función de Protección de Datos Personales con una doble función (Coordinación de Cumplimiento/Datos y Función Técnica de Protección de Datos).



Comité de Seguimiento
(Nivel corporativo)

Secretaría General, *Chief Data Officer*, Tecnología, Seguridad, Regulación, Cumplimiento, Auditoría Interna y Sostenibilidad

Encargada de revisar el estado general de cumplimiento del modelo de Gobierno de la Privacidad de Telefónica.



Comité de Negocio
(Nivel corporativo)

Áreas de negocio corporativas

Encargada de dirigir y coordinar acciones destinas al mejor cumplimiento de la protección de datos en cada una de las respectivas áreas de negocio corporativas.



Foro DPO locales
(Nivel global DPOs y responsables de privacidad locales)

Se encarga de revisar el estado de cumplimiento del modelo de Gobierno de la privacidad del Grupo Telefónica en cada una de las operaciones, y se revisan las problemáticas específicas en protección de datos que puedan resultar transversales a dichas operaciones.

El máximo responsable de la protección de datos personales del Grupo es el delegado global de Protección de Datos, quien reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la comisión de auditoría y control. Para **asegurar el cumplimiento** de esta función, se reúnen semestralmente las diferentes áreas corporativas en el comité de seguimiento del modelo de gobierno, el comité de negocio y los delegados de protección de datos locales.

Asimismo, la comisión de sostenibilidad y calidad (comisión permanente del Consejo) se encarga de impulsar y seguir la implementación del Plan Global de Negocio Responsable de Telefónica, que incluye objetivos específicos en materia de privacidad. El Consejo es informado mensualmente sobre la implementación del Plan a través de la dirección de Sostenibilidad Corporativa que dirige la oficina de Negocio Responsable y que integra los máximos responsables de las áreas operativas a nivel global.

2.15.2.2. Políticas

Impulsamos y revisamos diferentes políticas, procesos y procedimientos, globales y locales, según se representa en el siguiente gráfico:



Normativas de privacidad



Política Global de Privacidad

Norma Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.



Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.



Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Norma Corporativa

Aprobada por la dirección de la Oficina DPO de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.



Establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.



Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma corporativa

Aprobada por la dirección de Ética y Sostenibilidad

Telefónica S.A.



Establece los principios y directrices mínimos que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las compañías del Grupo/Unidades de Negocio/OB para cumplir con su deber de colaboración con las autoridades competentes en lo referente a los datos de nuestros clientes.

Adicionalmente, contamos con los denominados **'Dominios Operativos'**, que son procedimientos de privacidad definidos e implementados a lo largo del ciclo de vida del dato y que regulan entre otras cuestiones el registro de los tratamientos, el análisis de riesgos y evaluaciones de impacto, las transferencias internacionales, las violaciones de seguridad de los datos personales, la gestión de terceros, los planes de auditoría interna, la formación y concienciación, los derechos de los interesados y la conservación y supresión de los datos.

2.15.2.3. Riesgos y oportunidades

El rápido avance tecnológico y la dinámica regulatoria en materia de protección de datos suponen importantes retos para adaptarse y responder a los cambios que van sucediéndose en el campo de la privacidad. Esto supone la necesidad de **identificar los riesgos, valorarlos y mitigarlos** y además aprovechar las oportunidades relacionadas con el compromiso de Telefónica en la defensa de la privacidad de los interesados.

Se puede encontrar más información sobre esta cuestión en el capítulo 3. Riesgos.



Ir al capítulo 3. Riesgos

2.15.2.4. Estrategia y compromisos

GRI 103

La estrategia de privacidad se fundamenta en tres pilares:

- **Protección:** proteger los datos personales de nuestros clientes a través de políticas y procesos robustos.
- **Transparencia:** ser transparente sobre cómo y por qué se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos personales de nuestros clientes.
- **Empoderamiento:** empoderar a nuestros clientes a través de herramientas sencillas y seguras para que puedan controlar el uso de sus datos personales.

Nuestras líneas de actuación son:

- Privacidad desde el diseño
- Privacidad digital
- Iniciativas de transparencia
- Empoderamiento del cliente
- Mecanismos de consulta y reclamación



> Privacidad desde el diseño

El principio de **Privacidad desde el diseño** es uno de los pilares esenciales y estratégicos del Grupo Telefónica y así viene estipulado en nuestra normativa interna de obligado cumplimiento.

El concepto de Privacidad desde el diseño implica la obligación de toda la organización de establecer, en el diseño de productos y servicios, procedimientos que tengan en cuenta principalmente dos aspectos. En primer lugar, la aplicación de medidas de protección de la privacidad desde el punto de vista legal y de seguridad en las etapas tempranas de cualquier proyecto. Y en segundo plano, que se contemplen todos los procesos y prácticas de negocio involucrados en cada actividad o tratamiento que pueda afectar a datos de carácter personal.

Contamos con nuestras propias guías de privacidad desde el diseño con un conjunto de reglas, estándares, así como de procesos legales y de seguridad, de conformidad con nuestra **Política Global de Privacidad.** Todo ello con el fin de que los derechos y libertades de las personas titulares de los datos personales queden garantizados desde el mismo momento de la definición de cualquier proyecto o actividad de tratamiento.

Estás guías prácticas son los documentos de referencia para nuestros profesionales del Grupo que están encargados de desarrollar e implementar productos y servicios, así como para los casos de uso interno que impliquen, directa o indirectamente, el tratamiento de datos de carácter personal. En consecuencia, que puedan ser susceptibles de afectar al derecho a la privacidad de las personas, ya se trate de clientes, usuarios, empleados, etcétera.

Adicionalmente, los responsables de producto tienen el apoyo de los especialistas de privacidad y seguridad del área de cada compañía y/o unidad de negocio del Grupo, con el fin de asegurar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad necesarios en materia de privacidad desde el mismo momento del diseño.

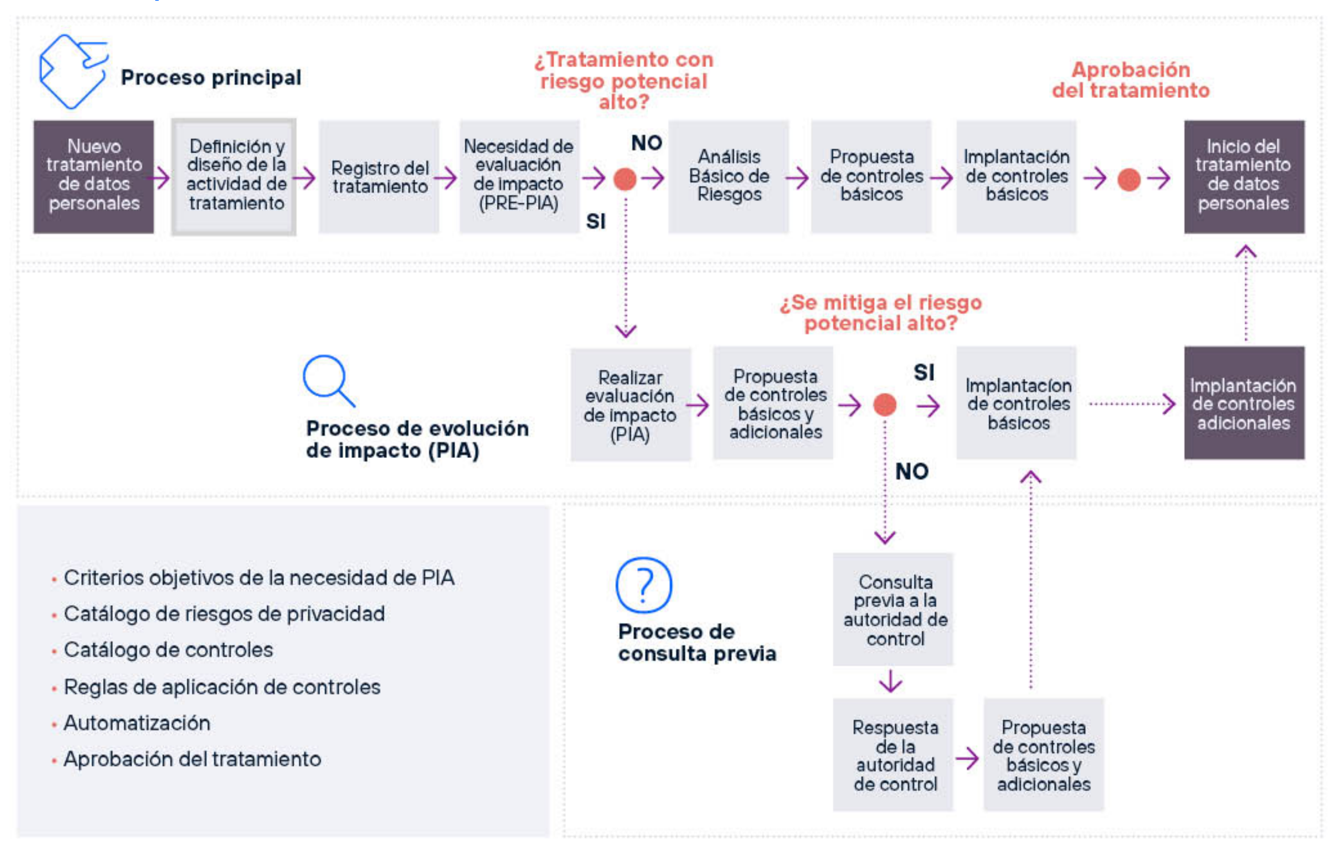
Utilizamos un **enfoque orientado a la gestión del riesgo y de la responsabilidad proactiva** (autoanálisis crítico y continuo en el cumplimiento de las obligaciones que exige la normativa) para establecer estrategias que incorporen la privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida del dato en cada producto o servicio: Recogida y obtención, Tratamiento, Ejercicio de derechos y Conservación y supresión.

La aplicación práctica de la privacidad desde el diseño supone tener en mente, en la definición o evolución de cualquier producto o servicio, aspectos como la licitud y definición de la base legitimadora del tratamiento; la garantía de que los datos están seguros y se cumplen las medidas de seguridad más adecuadas en función de los potenciales riesgos; la transparencia en las cláusulas y políticas de privacidad; la **minimización de datos** en el sentido de que estos deben ser los estrictamente necesarios para los fines del tratamiento; el compromiso con los derechos de los interesados y la limitación del plazo de conservación, entre otros.

El proceso de Privacidad desde el diseño que fue definido por la oficina global de Protección de Datos del Grupo Telefónica incluye, al menos, las actividades siguientes:



Proceso de privacidad desde el diseño




Más información sobre el Diseño Responsable en el capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

> Digital Privacy Framework

Digitalizamos el proceso de Privacidad desde el diseño a través del **Digital Privacy Framework (Marco de la Privacidad Digital),** implementado en nuestros sistemas y plataformas donde tienen lugar los tratamientos de datos, como por ejemplo la 4ª plataforma.

Este Framework, define el marco de la estrategia global legal y de privacidad con respecto al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR por sus siglas en inglés) y la normativa ePrivacy sobre productos y sistemas de plataformas de procesamiento de datos.

En él adaptamos las pautas de privacidad a una realidad tecnológica al estandarizar y conceptualizar los requisitos funcionales y técnicos de la dinámica de los sistemas de privacidad, y aplicarlos de forma automática y digital en los tratamientos.

Esta digitalización se implementa desde el diseño, y nos habilita de forma natural el ecosistema de transparencia, haciendo posible construir un proceso de privacidad dinámica y automática entre el cliente y los sistemas que llevan a cabo los tratamientos, en cumplimiento con el GDPR.

El Digital Privacy Framework estará operativo en 2022 en las jurisdicciones más exigentes en cuanto a requisitos de anonimización, así como la implementación en sistemas de las capacidades para gestionar de forma digital la privacidad.

> Iniciativas de transparencia

En Telefónica hacemos la privacidad más humana y entendible, **centrando los principios de diseño en las personas** o *human-centered design.* En este sentido, hemos apostado por llevar la transparencia a la práctica incluyéndola como uno de los principios de la Política Global de Privacidad y desarrollando diferentes iniciativas que implementan este principio:

Centro de Privacidad Global

Es un punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad globales. Nuestros grupos de interés pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible mediante recursos visuales y gráficos. Disponible en www.telefonica.com.



Centros de Privacidad y Seguridad de las operadoras

El objetivo de estos centros es que tanto nuestros clientes como cualquier grupo de interés, puedan obtener información de una manera sencilla, digital y entendible sobre el tratamiento de sus datos personales realizado por las operadoras y cualquier otra información relevante en materia de privacidad y seguridad. Por ejemplo, canales y vías para el ejercicio de sus derechos, las medidas de seguridad y confidencialidad adoptadas para tratar sus datos, los términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios, los informes de transparencia, nuestros principios de inteligencia artificial, así como las cuestiones relativas a **la seguridad y la protección del menor** que se aplican en entornos digitales. Actualmente se encuentran disponibles en las páginas webs de todas las operadoras.

Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

Anualmente publicamos el informe sobre las peticiones que recibimos de las autoridades competentes en los países donde operamos. Este informe incluye información el número de solicitudes de: interceptación legal, acceso a metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y restricción de contenidos y suspensión geográfica y temporal del servicio.

Para cualquier requerimiento seguimos un procedimiento estricto, recogido en el Reglamento ante peticiones de autoridades competentes. Este garantiza en la misma medida el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con dichas autoridades y la **protección de los derechos fundamentales** de los afectados, de acuerdo con nuestro compromiso al respeto de los derechos humanos.



Más información sobre derechos humanos en el capítulo 2.8. Derechos Humanos

En el 2021 se han registrado un total de 5.263.552 de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades competentes (Interceptación legal y acceso a metadatos). De estas solicitudes se han rechazado 39.313, lo que supone un 99 % de solicitudes atendidas. El número de accesos/clientes afectados es de 7.065.651.

> Empoderamiento del cliente

Como parte del principio de transparencia, Telefónica pone a disposición de los clientes el acceso a los datos que generan durante el uso de nuestros productos y servicios, datos que son recogidos en el denominado 'Espacio de Datos Personales' de la 4ª plataforma y que resultan accesibles a través de diferentes canales como por ejemplo, el Centro de Transparencia en la ***app* Mi Movistar.**

En el año 2020 se lanzó el **Centro de Transparencia** en España, que ofrece el acceso a sus preferencias de privacidad para todos los clientes y la gestión de los datos recogidos en el Espacio de Datos Personales, que actualmente está disponible para un grupo de usuarios a través de la aplicación Mi Movistar (en el apartado Seguridad y Privacidad del Perfil de Usuario).

En el Centro de Transparencia, a través de la sección Permisos de Privacidad, los clientes pueden gestionar las bases legitimadoras relativas al uso de sus datos para determinados propósitos. Y en la sección de Acceso y Descarga ofrecemos útiles visualizaciones de diferentes tipos de datos, con una experiencia amigable y respetando los criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento con mayor nivel de detalle.

La experiencia del Centro de Transparencia se ha diseñado para **dar confianza a los usuarios,** con un lenguaje claro, y explicando el propósito para el cual se tratan sus datos y su naturaleza dentro de Telefónica.

Con el Centro de Transparencia se dan los primeros pasos para cumplir nuestra promesa de empoderar a nuestros clientes con funciones de control y transparencia sobre sus datos, siempre de acuerdo con la normativa aplicable desde el punto de vista de la privacidad. Por ejemplo, en Europa este tratamiento estará plenamente alineado con el Reglamento Europeo de Protección de Datos.

> Mecanismos de consulta y reclamación

Además de los mecanismos establecidos en las políticas y centros de privacidad, Telefónica ha implementado otros medios de consulta y mediación para atender cualquier incidencia en esta materia:

Canal de Negocio Responsable

Contamos con un canal público en nuestra web donde todos nuestros grupos de interés pueden consultar o reclamar sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable. Durante 2021 se han tramitado, respondido o remediado, en su caso, 9 comunicaciones asociadas a privacidad y 2 a libertad de expresión.

Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL

Operativo desde enero de 2018 para dar una respuesta ágil a las reclamaciones relacionadas con la **suplantación de identidad y la recepción de publicidad no deseada.** El procedimiento, desarrollado por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), cuenta con la participación de Orange, Telefónica y Vodafone y está abierto a otras entidades. Esta información se puede encontrar en el Centro de Privacidad de Movistar.

En el 2021 se han tramitado cincuenta y tres solicitudes de mediación.



Objetivos

- Actualización de la Normativa de Privacidad del Grupo.
- Elaboración de Normas Corporativas vinculantes (BCRs).
- El Centro de Transparencia estará disponible en todos los canales en 2022 en España.
- Actualización de los planes de formación de privacidad y seguridad para proveedores y empleados.

2.15.2.5. Progreso en 2021

GRI 418-1

Durante el 2021 continuamos actualizando nuevos centros locales de privacidad y seguridad ubicados en las webs comerciales de las operadoras del Grupo Telefónica y concluimos la renovación total del Centro de Transparencia de Movistar en España disponible en su pagina web.

Por otro lado, se ha lanzado el **Centro de transparencia en la televisión,** a través de la sección de Mi Movistar de Movistar+, cumpliendo la promesa de dar el control de sus datos a nuestros clientes a través de los canales digitales.

Muestra de nuestros avances en materia de privacidad y libertad de expresión es que en 2021, y por segundo año consecutivo, quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones del **Ranking Digital Rights (RDR)**, que evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión. En esta edición, se revisó la metodología, integrando indicadores sobre publicidad dirigida y sistemas algorítmicos de toma de decisiones.



→ **Actualizamos y desarrollamos todos los Centros de Transparencia locales.**

→ **Primera telco en el Ranking Digital Rights 2021.**

→ **Avanzamos en la implementación de la digitalización de la privacidad**

→ **Digitalizamos los procesos de gestión de la continuidad de negocio.**

2.15.3. Seguridad

El aumento en la cantidad y complejidad de las amenazas de seguridad, así como su diversificación, conducen a aplicar y gestionar medidas de manera constante. Por esta razón, consideramos que la seguridad debe gestionarse dentro de un **ciclo de mejora continua** y ser entendida como un concepto integral que englobe la seguridad física y operativa, la seguridad de la información (incluyendo la ciberseguridad), la continuidad del negocio y la prevención del fraude.
La estrategia de seguridad se apoya en una serie de actividades que refuerzan tanto los procesos operativos de negocio como las iniciativas de transformación de la Compañía. Estas actividades conforman un sistema de gestión de la seguridad, alineado con marcos de referencia y estándares internacionales como ISO 27001 y NIST.

2.15.3.1. Gobernanza

Para lograr una protección eficaz de los activos del Grupo Telefónica, incluyendo servicios y datos, y garantizar que se cuenta con los recursos y apoyo necesarios, el área de Seguridad tiene el respaldo de la Dirección de la Compañía y reporta al más alto nivel. El área de Seguridad se indexa en una **sólida estructura organizativa** que comienza en el Consejo de Administración, a través de sus comisiones de sostenibilidad y calidad y de auditoría y control, y llega hasta las estructuras de seguridad en las operaciones locales, según se representa en el siguiente gráfico:



Consejo de Administración

Comisión de Auditoría y Control
(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa, entre otras cosas, cuestiones específicas relacionadas con la seguridad, mediante la presentación periódica de informes por parte del Director Global de Seguridad e Inteligencia.

Comisión de Sostenibilidad y Calidad
(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa y revisa el Plan de Negocio Responsable y analiza, impulsa y supervisa los objetivos, planes de actuación y prácticas en materia de Confianza Digital, que incluye los temas de Privacidad, Seguridad, Inteligencia Artificial y Protección del Menor.

Máximo responsable de la Función de Seguridad Global e Inteligencia en Telefónica y tiene la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad, la de liderar el marco normativo de seguridad y guiar y gobernar las iniciativas globales de seguridad.

Director Global de Seguridad e Inteligencia

Comités de Seguimiento de Seguridad
(con parte del Excom)

Comité Global de Seguridad

Consejo asesor de seguridad

Directores de Seguridad país

Subcomités de Seguridad locales

El máximo responsable del área global de Seguridad Global e Inteligencia en Telefónica es el director global de Seguridad e Inteligencia y tiene delegada, por el Consejo de Administración de la Compañía, la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de este área. **Lidera, guía y gobierna el marco normativo,** así como las iniciativas globales en este ámbito. Reporta al Consejo de Administración a través de la comisión de auditoría y de la comisión de sostenibilidad y calidad. El director propone en cada empresa del Grupo Telefónica un responsable local de seguridad.

Desde el punto de vista del gobierno y de coordinación, se establece el comité global de seguridad, presidido por el **director global de Seguridad e Inteligencia,** y en el que participan los responsables corporativos de diferentes áreas de la Compañía (Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y Operaciones, Personas, Sostenibilidad, etcétera) y los responsables locales de seguridad. También existen subcomités de seguridad locales presididos por los responsables locales de seguridad, que colaboran en la definición de las iniciativas estratégicas y directrices globales y las implantan en cada empresa del Grupo Telefónica.

Además, el área global de Seguridad e Inteligencia promueve e impulsa el comité global de seguridad digital en el que participan varios miembros del Comité Ejecutivo de la Compañía.

Adicionalmente, Telefónica cuenta con un **Consejo Asesor de Seguridad** integrado por figuras relevantes externas a la Compañía, en el ámbito amplio de la seguridad e inteligencia, con el objetivo de aportar las mejores prácticas y su opinión sobre nuestra estrategia.

2.15.3.2. Políticas

El ciclo de vida de seguridad tiene como objetivo la **protección corporativa** frente a potenciales daños, protegiendo personas y bienes, y garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Compañía, incluyendo servicios y datos. Para alcanzar estos objetivos impulsamos diferentes políticas y actividades en materia de seguridad, conformando un sistema de gestión compatible con marcos de referencia y estándares internacionales.

Las políticas y actividades se revisan y actualizan como resultado de un ciclo de mejora continua. Se tienen en consideración las conclusiones y mediciones periódicas, los cambios de contexto, y los nuevos riesgos que se identifiquen, según se refleja en el siguiente esquema:



Normativas de seguridad

Gobierno
Comités de seguridad



Política global

Política global de seguridad

Norma corporativa



Actualizada y aprobada por el Consejo de Telefónica en el 2021, se rige por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en materia de seguridad física y digital y establece los principios rectores que resultan aplicables a todas las empresas que integran el Grupo.





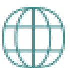
Normativa global

Normativa de seguridad

Norma global

Desarrolla los principios y directrices generales de la política global de seguridad y hace referencia a varios reglamentos globales que establecen los controles y procesos necesarios para garantizar la seguridad en cada dominio concreto.





Reglamentos globales

- Gestión de incidentes y emergencias
- Análisis de riesgos de seguridad
- Continuidad de negocio
- Seguridad en ciclo de vida de desarrollo
- Seguridad en la infraestructura IT
- Seguridad en redes y comunicaciones
- Ciberseguridad
- Gestión de cambios
- Clasificación y tratamiento de la información
- Gestión de activos
- Control de acceso
- Seguridad física
- Seguridad en las personas
- Prevención y gestión del fraude en telecomunicaciones
- Seguridad en la cadena de suministro
- Gobierno de la seguridad



A partir de lo especificado en los reglamentos se generan los documentos y procedimientos locales que contienen el detalle de las acciones a ejecutar para garantizar el cumplimiento de los controles y la coherencia con la política global de seguridad.

Mejora continua

Actividades de seguridad

Seguimiento y medición. Auditoría y Control. Indicadores de seguridad.



Nuestro marco de controles de seguridad se formaliza en certificaciones oficiales como, por ejemplo, ISO27000 o PCI-DSS, para aquellos casos en los que es eficiente o necesario en los procesos de relación con clientes y cumplimiento normativo. A su vez, podemos requerir a nuestros proveedores de servicios TI que tengan sistemas de gestión de seguridad certificados o informes ISAE 3402 o similares.

2.15.3.3. Riesgos y oportunidades

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a **riesgos de ciberseguridad.** Por esta razón, el riesgo de ciberseguridad se encuentra dentro del mapa de riesgos básicos de la Compañía en el que se definen unas pautas que facilitan la homogeneidad en el reporte, el alineamiento con los objetivos de negocio y los criterios corporativos de tolerancia al riesgo.


Ir al capítulo 3. Riesgos

2.15.3.4. Estrategia y compromisos

En Telefónica entendemos la seguridad como un concepto integral que tiene por finalidad preservar nuestros **activos, intereses y objetivos estratégicos,** garantizando, por una parte, su integridad y sustrayéndolos, por otra parte, a potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su confidencialidad, mermar su eficacia o afectar a su operatividad y disponibilidad.

La **seguridad integral** engloba:

- la seguridad física y operativa (de personas y bienes)
- la seguridad digital
- la continuidad de negocio
- la prevención del fraude
- cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas.

A su vez, el concepto de seguridad digital integra los aspectos relativos a seguridad de la información y la ciberseguridad, siendo de aplicación en los soportes, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la red.

Las disposiciones de seguridad aplicables a los activos del Grupo Telefónica se proyectarán también sobre sus entidades colaboradoras (proveedores, subcontratas, etcétera). Esto aplica, cuando la actividad de estas afecte a aquellos en el desarrollo de su negocio, siendo extrapolable a toda la cadena de suministro y con especial foco en aquellas que gestionen datos del Grupo Telefónica.

Las actividades de seguridad desarrolladas por las diferentes estructuras organizativas, responsables de activos y empleados se rigen por los **principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación,** para cuyo impulso, conducción, control y mejora se establecen los mecanismos adecuados.

El Plan Estratégico Global de Seguridad de la Compañía, revisado y aprobado por el comité global de seguridad el 30 de septiembre de 2021, persigue la integración de la Política de Seguridad en la estrategia de Telefónica e identifica y prioriza las principales líneas de actuación.

> Seguridad digital o ciberseguridad

La seguridad digital es un elemento clave de nuestro negocio. Su objetivo último es **garantizar nuestra resiliencia,** esto es, la capacidad para resistir y contener ataques, de forma que nuestra actividad no se vea afectada o lo sea en un nivel tolerable. Esto se materializa en la práctica en procesos, herramientas y capacidades que persiguen anticipar y prevenir los riesgos de ciberseguridad.

Dado el contexto actual de ciberseguridad y la naturaleza de Telefónica como operador digital, se hace especial foco en los siguientes aspectos:

Ciberinteligencia y gestión de incidentes

Contamos con herramientas y capacidades en torno a todo el ciclo de potenciales incidencias:

- **Anticipación** antes de que pueda afectarnos.
- **Prevención** garantizando la protección tanto de las instalaciones y activos como de los datos e identidad de cliente.
- **Detección y Respuesta** mediante una red de 19 Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT) que trabajan coordinadamente, a nivel local y global, para restaurar la normalidad en el menor tiempo y con el menor impacto posible.

Nuestro enfoque en ciberintenligencia se basa en la proactividad, en aplicar el conocimiento y la tecnología para alcanzar los niveles de protección requeridos detectando rápidamente las infracciones o ataques en los activos y construyendo las capacidades técnicas y humanas necesarias para **responder con eficacia y celeridad** ante cualquier brecha o incidente con el fin de minimizar los ataques y las consecuencias de estos.

Disponemos de un programa de recompensas por descubrimiento de vulnerabilidades *(bug-bounty)* con empresas seleccionadas expertas en la industria.

Contamos con una **red de Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT)** a nivel global, que trabajan de forma coordinada para conocer y analizar los riesgos de las potenciales ciberamenazas, monitorizar las vulnerabilidades graves existentes en los activos tecnológicos más críticos, establecer las relaciones con



otros CSIRTs/CERTs nacionales e internacionales, tanto del sector público como del privado, detectar los potenciales incidentes de seguridad que están afectando a los activos tecnológicos de la Organización y responder y gestionar los incidentes de seguridad que afectan a la Organización.

Durante 2021 se han gestionado 3 **incidentes de seguridad con impacto alto.** Consideramos que son de impacto alto aquellos incidentes que cumplen con unos criterios determinados a nivel global (por ejemplo, por su impacto económico, legal, en los servicios o repercusión mediática). Del total de incidentes, 1 incidente de Telefónica España, afectó a datos de clientes. Seguimos los protocolos de transparencia, notificando dicho incidente a los usuarios afectados y a la Agencia Española de Protección de datos. Asimismo, también se siguió el protocolo de gestión de incidentes en cuanto a detección, análisis y respuesta estableciéndose las medidas de mitigación oportunas .

Las lecciones aprendidas a partir de los incidentes constituyen una parte fundamental de la realimentación hacia los proyectos de mejora de la seguridad, tanto en procesos como en capacidades y plataformas tecnológicas.

Los **ciberejercicios de la red de CSIRT** son una iniciativa realizada por el CSIRT global que ofrece un entorno de evaluación, entrenamiento y formación especialmente diseñada para equipos de respuesta ante incidentes y cuenta con la participación de equipos integrantes de la red de CSIRT de Telefónica a nivel internacional.

Contamos con un buzón público, a nivel global y a disposición de cualquier usuario, con el fin de reportar alguna **vulnerabilidad o amenaza** que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica. Este buzón se encuentra en la web Global de Telefónica y de las operadoras en el apartado Centro de Privacidad Global/ Seguridad.

La Compañía dispone de diversos **programas y coberturas de seguros** que podrían mitigar el impacto en la cuenta de resultados y en el balance derivado de la materialización de un gran número de riesgos. En particular, existe una cobertura para ciberriesgos que ocasionen una pérdida de ingresos, pérdida de clientes, extra costes y gastos de recuperación de activos digitales, entre otros, y una cobertura de Errores y Omisiones Tecnológicos para el caso de reclamaciones por perjuicios ocasionados a clientes y terceros en general. Los límites actualmente contratados a nivel global oscilan en un rango de valor de entre 100 millones y 500 millones de euros.

> Seguridad en la red

Nuestro enfoque en redes y comunicaciones se basa en el adecuado conocimiento de nuestros activos y emplazamientos, así como de sus características y su importancia para el negocio, de forma que las redes estén adecuadamente planificadas y ejecutadas, manteniendo siempre los requisitos de seguridad aplicables para minimizar el riesgo de indisponibilidad, acceso no autorizado o destrucción de estas.

El papel de Telefónica como operador de telecomunicaciones hace imprescindible la **profundización en los controles** para la seguridad de las propias redes e infraestructuras de comunicaciones fijas y móviles, así como de las plataformas de servicios asociadas (por ejemplo, vídeo e *Internet of Things*). En ese sentido se aplican de forma integral los procesos de seguridad citados para gestionar los riesgos asociados a ataques y explotación de vulnerabilidades en redes y protocolos, con actividad relevante a nivel interno, con los principales socios tecnológicos y con organizaciones internacionales (por ejemplo, GSMA) para reducir potenciales impactos. Ejemplos de esto son los trabajos sobre 4G/LTE, SS7, BGP y otras tecnologías habilitadoras críticas.

Cabe, además, destacar la importancia de la **evolución a 5G** y el posicionamiento de la Compañía en contribuir activamente a que las nuevas redes sean tanto o más seguras que las precedentes. Los desarrollos tecnológicos de la Compañía en este ámbito, como por ejemplo, la evolución de nuestra plataforma de virtualización de la red, UNICA NEXT, la segmentación por servicios *(network split),* o las nuevas tecnologías de acceso radio, están considerando la seguridad por diseño.

> Seguridad física y operativa

En Telefónica realizamos un esfuerzo continuado en la mejora de nuestras capacidades para la protección física de infraestructuras y activos. Entre los programas que desarrollamos, destacan:

- La interconexión de centros de control para convertirlos en una red resiliente que refuerce la disponibilidad de las infraestructuras que soportan los servicios de vigilancia y protección.
- La gestión de la seguridad en viajes del personal de Telefónica que permite mejorar sustancialmente el tiempo de respuesta y los mecanismos de actuación ante cualquier incidente.
- La implantación de procedimientos y herramientas homogéneas y digitales para la monitorización global de la seguridad.

> Seguridad por Diseño

La seguridad se contempla desde las fases más tempranas en todos los ámbitos de la actividad para



garantizar que sea **parte integral de todo el ciclo de vida de la tecnología.** Este enfoque está basado en:

- el proceso de análisis y gestión de riesgos
- el desarrollo de tecnologías propias
- la apuesta por la innovación y la tecnología nacional
- la concienciación de empleados
- los requisitos de seguridad exigidos a nuestra cadena de suministro

Se efectúa en los siguientes ámbitos:

- **Diseño de sistemas seguros:** se consideran los requisitos de seguridad desde la fase de diseño de aplicaciones y sistemas, incorporando controles frente a vulnerabilidades conocidas y garantizando que no existen debilidades de seguridad en origen. Como resultado de esto se obtienen sistemas y aplicaciones más resistentes a ataques maliciosos.
- **Los órganos de gobierno** reciben información consolidada de seguimiento y control para análisis. En base a ese análisis, se determinan las acciones preventivas a incorporar en el plan estratégico, considerando la seguridad por defecto y desde la fase del diseño, y revisando a su vez los aspectos necesarios en la Política y marco normativo global de seguridad para tener en cuenta las consideraciones oportunas.



Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

> Seguridad en la cadena de suministro

En Telefónica contamos con requisitos de seguridad para nuestros proveedores e identificamos los riesgos asociados a la prestación de un servicio/producto. Durante el año 2021, se ha continuado apoyando y evolucionando la implementación de la iniciativa de seguridad en la cadena de suministro.

Este año hemos implantado y evolucionado la **herramienta 3PS+,** que permite digitalizar todo el proceso de gestión de los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida de los proveedores. Esta aplicación permite disponer de toda la información relacionada con los aspectos de seguridad durante todo el proceso de compras. Sus principales características son las siguientes:

Proceso de seguridad en la cadena de suministro



- **Antes de la contratación**, la aplicación permite generar los requisitos de seguridad para nuevos procesos de compras con los que se puede interactuar. Por ejemplo, generando y modelando los requisitos de seguridad, cargando las respuestas dadas por los proveedores, obteniendo valoraciones objetivas sobre el nivel de cumplimiento, etcétera.
- **Durante la prestación del servicio**, se tiene la posibilidad de monitorizar los aspectos de seguridad relacionados con el mismo. Para ello, el sistema genera alertas en función de la fecha de inicio del servicio y del período de monitorización seleccionado. Esto permite al usuario registrar información relevante que pueda suponer un riesgo para los activos de Telefónica.
- **Al finalizar la prestación del servicio**, se puede controlar cómo se ejecuta la salida del proveedor y mitigar e incluso evitar los riesgos de seguridad más comunes en la finalización de los servicios, por ejemplo, no bloqueo de accesos físicos y lógicos, no revisión de VPNs/puertos/sistemas usados para los servicios, etcétera.

Todos los empleados del Grupo Telefónica tenemos acceso a esta herramienta, que simplifica y facilita, la obtención de unos requisitos de seguridad, y el conocimiento y la gestión de los riesgos que supone la prestación de un servicio/producto por parte de un proveedor.



> Continuidad de negocio y gestión de crisis

La función de continuidad de negocio integra diversas actividades y procesos orientados a mejorar nuestra resiliencia.

Ante la ocurrencia de una crisis, las prioridades son:

- **Proteger la integridad de las personas,** procurando el bienestar de los empleados y colaboradores.
- **Proporcionar los servicios acordados** a nuestros clientes, con la disponibilidad y calidad acordada.
- **Proteger y velar por los intereses** de nuestros accionistas e inversores institucionales.
- **Cumplir con nuestras obligaciones** regulatorias y legales.
- **Proteger y asegurar los negocios** desde el punto de vista de la sostenibilidad.

La función de continuidad de negocio se recoge en la Política global de Seguridad. Los detalles se definen en el Reglamento Global de Continuidad de Negocio y en diversa documentación, tanto a nivel global como local, de cada unidad de negocio.

Para garantizar su constante evolución y el apoyo por parte de la dirección de la Compañía, el Plan Global de Gestión de Crisis, que se compone, a su vez, del Proyecto Global de Gestión de Crisis y del Proyecto Global de Continuidad de Negocio, forman parte del Plan Estratégico de la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia.

Plan Global de Gestión de Crisis

Nuestra estrategia evoluciona fortaleciendo los siguientes aspectos:

- **Visión estratégica:** las amenazas globales requieren de acciones globales. Disponer de una visión estratégica de la continuidad de negocio permite tomar decisiones globales que redundan en mayor resiliencia.
- **Eficacia en la gestión de crisis:** disponiendo de un modelo de gestión de crisis probado, común a toda la Compañía, tanto en sus definiciones como en la ejecución de sus procedimientos.
- **Coordinación y colaboración:** el modelo organizativo garantiza, alinea y promueve el desarrollo homogéneo de la continuidad de negocio en las diversas unidades de negocio.
- **Estandarización de la medición:** permite medir sin sesgos diversos indicadores que nos muestran el grado de madurez, desde el punto de vista de la continuidad de negocio y el nivel de resiliencia de la Compañía. Además, nos ofrece la información necesaria para poder establecer objetivos a medio y largo plazo.

Cada unidad de negocio dispone de su propia oficina local de continuidad de negocio, siendo todas las oficinas locales alineadas y coordinadas por medio de la global. Esta, se encuentra ubicada funcionalmente en la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia, que pertenece al área corporativa de la Compañía.

La Compañía dispone de un plan de gestión de crisis compuesto por un proyecto global de gestión de crisis y un proyecto global de continuidad de negocio. Todo lo anterior se basa en estándares internacionales como la



ISO 22301 de gestión de continuidad de negocio y la ISO 22320 de gestión de emergencias.

Para la ejecución del **plan de gestión de crisis** se identifican los procesos de cada una de las áreas, detectando escenarios que puedan provocar su interrupción; se contemplan potenciales planes de tratamiento; se deciden las estrategias de continuidad de negocio a aplicar y, si fuera necesario, se generan los planes de continuidad de negocio con las acciones oportunas a seguir.

Anualmente se realizan varios simulacros de ámbito global y local. Algunos tienen como objetivo comprobar mecanismos de continuidad de negocio y otros simulan un escenario de crisis, salvo que en ese periodo se haya tenido ocasión de comprobar la efectividad o identificar oportunidades de mejora debido a situaciones reales de continuidad o de gestión de crisis.

> Modelo de gobierno

La evolución estratégica de la función de continuidad de negocio en la Compañía requiere de su propio gobierno corporativo. Para ello se dispone del comité global de continuidad de negocio, órgano encargado de tomar las decisiones estratégicas sobre aspectos relacionados con este ámbito en el Grupo Telefónica. Dicho órgano permite definir una estrategia global para tener en cuenta la continuidad de negocio desde el diseño, además de garantizar que se disponga de los recursos necesarios y de definir dónde es necesario centrar los esfuerzos.

De forma similar, se establecen los **comités locales de continuidad de negocio,** órganos encargados de velar por esta función en cada unidad de negocio. Tienen la función de garantizar la implantación de las decisiones estratégicas tomadas en el ámbito global y de trasladar las necesidades, logros e indicadores de madurez que permiten una visión holística de la continuidad de negocio en la Compañía.

Los comités a nivel global o local, priorizan y focalizan los recursos de esta función allá donde mayor impacto y valor puedan generar a la Compañía, basándose en los siguientes ejes de atención:

- Servicios estratégicos
- Proyectos estratégicos
- Proveedores estratégicos
- Aspectos organizativos

La creación de la Oficina Global de Continuidad de Negocio (OGCN) que coordina las diferentes Oficinas Locales de Continuidad de Negocio (OLCN), es fruto de la evolución de un modelo que estaba distribuido en las diferentes unidades de negocio hacia un modelo global.

La OGCN es, además, el vehículo que traslada las distintas decisiones estratégicas definidas por el comité global de continuidad de negocio, a las unidades de negocio.

> Programa global de continuidad de negocio

En Telefónica hemos establecido una metodología de trabajo que se denomina **Programa global de continuidad de negocio,** alineado con el estándar internacional ISO 22301, y que se compone de las siguientes fases:

1. **Planificación:** un *Statement of Work* (SoW) que detalla el alcance de la continuidad de negocio y una planificación anual de las actividades.

2. **Implementación y operación:** entregables destinados a establecer y documentar los mecanismos de continuidad de negocio: análisis de impacto (BIA) que identifica los procesos y servicios más relevantes, análisis de riesgos, planes de continuidad, planes de vuelta a la normalidad, etcétera.

3. **Monitorización y evaluación:** evalúa la eficacia de los mecanismos de continuidad de negocio establecidos sometiéndolos a pruebas en escenarios realistas y acotados. Se dispone de indicadores para evaluar el desempeño, el nivel de madurez e implantación del proyecto global de continuidad de negocio.

4. **Mantenimiento y mejora:** engloba las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora obtenidas tras las pruebas de Continuidad de Negocio, la propia ejecución del proceso de gestión de continuidad de negocio y las iniciativas de mejora que surjan en las planificaciones anuales.

Las OLCN son las encargadas de garantizar e impulsar la adecuada implantación del proceso de gestión de continuidad de negocio, que se inicia con la identificación de los procesos/servicios. El proceso se muestra en la siguiente imagen:



Sistema de gestión de continuidad de negocio

Fase Proactiva

Fase Reactiva

L1 Procesos
Identificación de procesos y actividades de cada área

L2 Activos
Identificación de activos que permiten desarrollar los procesos previamente identificados

L3 Bias
Permiten identificar la relevancia de cada proceso, analizando la evolución del impacto a lo largo del tiempo

L4 AARR
Identificación de escenarios (amenaza-activo), con el fin de calcular el nivel de riesgo al que se enfrenta la organización.

L5 Estrategias de riesgos
Toma de decisión de las estrategias asociadas a cada escenario (evitar, reducir, transferir y aceptar)

L6 Planes de tratamientos de riesgos
Permiten disminuir el nivel de riesgo asociado a cada escenario establecido.

L7 Planes de CN
Definen las acciones, así como su responsable, para recuperar los activos y procesos ante una crisis, permitiendo volver a la normalidad.



> Monitorización del grado de madurez de la continuidad de negocio

Para disponer de un proceso de medición homogéneo de la correcta ejecución del proceso de gestión, por parte de las OLCN, se ha definido el 'grado de madurez'.

Modelo de grado de madurez de la continuidad de negocio



Este modelo de grado de madurez homogéneo, en cuanto a las capacidades de gestión del proceso de continuidad de negocio, permite a las distintas unidades definir los objetivos a medio y largo plazo. Además, facilita al Grupo Telefónica una **visión holística y consolidada** que acompaña a sus decisiones estratégicas.

Durante los últimos años, hemos alcanzado y mantenido un nivel de madurez 'optimizado', lo que implica que hemos establecido, probado y obtenido lecciones aprendidas sobre los mecanismos de continuidad de negocio definidos:

Evolución del grado de madurez



> Gestión de crisis

El Proyecto global de gestión de crisis incluye todos los aspectos relacionados con la adecuada coordinación y gestión por parte de la alta dirección de los eventos que pudieran tener un gran impacto en la Compañía, y que se tengan que tratar como una crisis.

Este proyecto en el Grupo Telefónica se estructura en cuatro capas:

1. La primera capa define y clasifica, de manera unívoca y homogénea, las crisis, su tipología y la estrategia general de cómo afrontarlas.

2. La segunda capa define, de manera unívoca y homogénea, los roles, responsabilidades, medios y canales que intervienen en la gestión de las crisis, así como la relación y responsabilidades entre los comités de crisis.

3. La tercera capa agrupa los procedimientos, planes y documentación necesarias para la gestión de las crisis.

4. La cuarta capa define, con carácter global, la arquitectura de sistemas de alerta, de comunicación segura y, en general, los aspectos relacionados con la digitalización que da soporte a las actividades de los distintos comités de crisis.



Capas de la Gestión de Crisis



Crisis

- Definición
- Clasificación (Local, Regional, Global)
- Estrategia general



Comité de crisis

- Presidente
- Miembros y mesas
- Medios y canales



Procedimientos

- Procedimientos de actuación ante crisis
- Simulacros/Planes de continuidad de negocio
- Planes de comunicación



Arquitectura

- Sistema de alerta
- Sistema de comunicación segura
- Sistema de soporte al comité de crisis

El proyecto global de gestión de crisis proporciona mecanismos adicionales y complementarios a la continuidad de negocio, que permiten gestionar incidentes con amplio impacto en la Compañía.

Como parte del modelo se describen tres tipos de crisis:

- **Crisis local:** circunscrita a una organización o unidad de negocio en un país.
- **Crisis regional:** circunscrita a varios países que pertenecen a una misma región geográfica.
- **Crisis global:** circunscrita a varias empresas o unidades de negocio del Grupo Telefónica en más de un país.

Dependiendo del tipo que crisis que se desencadene, existen unos protocolos y medios activos de alerta, notificación, gestión y coordinación, que son conocidos por todos los involucrados en el proyecto global de gestión de crisis.

El rol principal en esta gestión, lo representan los miembros del comité de crisis, a nivel global o local. Existe una diferenciación entre miembros fijos que participan en cualquier activación, miembros *ad hoc* que participan dependiendo de la tipología de la crisis, y mesas de trabajo o de apoyo a dichos miembros.

El Proyecto Global de Gestión de Crisis nos permite:

- Acelerar el proceso de toma de decisiones.
- Permitir un modelo de gestión unificada de la crisis.
- Centralizar la recepción de información.
- Actuar como figura táctica y de toma de decisiones unificada.
- Decidir cómo actuar en base al escenario de crisis que se afronte, y apoyándose en los aspectos de continuidad de negocio trabajados con anterioridad.
- Trasladar, de forma fiable, la información sobre lo acontecido a los clientes, estamentos, organismos o cualquier otro grupo de interés.

Por último, se define la obligatoriedad de la realización de **pruebas y simulacros** sobre distintos escenarios potencialmente dañinos para la Compañía. Esto permite identificar y mejorar los siguientes aspectos:

- Evaluar reacciones a circunstancias particulares.
- Evaluar la preparación de la documentación que soporte la actividad de gestión de crisis.
- Evaluar los mecanismos de coordinación.
- Preparar a los miembros de los comités de crisis para actuar.

Objetivos

Para 2022 nos hemos propuesto:

- Digitalización de los procesos de gestión de la continuidad de negocio y explotación de la información.
- Digitalización del proceso de gestión de crisis.

2.15.3.5. Progreso en 2021

A lo largo del 2021 se siguieron **reforzando las medidas de seguridad** relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo, debido a la situación provocada por la evolución del COVID-19.

Durante la situación excepcional generada por la pandemia, las oficinas de Continuidad de Negocio siguieron identificando los procesos más relevantes, tanto para garantizar que son lo suficientemente robustos como para garantizar la resiliencia de la Compañía.

Se activaron de forma satisfactoria tanto el proceso de gestión de crisis como los medios disponibles, logrando mantener en todo momento los niveles de servicio acordados con los clientes y adaptando la capacidad de la red a los cambios en la demanda. Este escenario permitió la aplicación práctica del proyecto global de gestión de crisis en todas las unidades de Negocio del Grupo Telefónica, fortaleciendo el modelo de gestión común, la homogeneización de la arquitectura que soporta esta función, la digitalización de los procesos de



alerta de crisis, la formación y concienciación del personal crítico.

Desde 2020 y 2021, más del **90% de los empleados desempeñaron sus tareas en modalidad de teletrabajo** sin incidencias reseñables; tuvieron lugar más de 90 comités globales de crisis y se realizaron simulacros a nivel regional y global. Se demostró un altísimo nivel de coordinación entre las distintas áreas y unidades de negocio, factor que, junto a otros, dan a la Compañía un grado de madurez muy alto en relación a la capacidad de reacción ante eventos críticos.

Durante 2021, y gracias a los datos de evolución de la pandemia y la vacunación en la sociedad, el Grupo planteó **nuevas estrategias de vuelta a la normalidad,** adaptadas a las circunstancias locales, que fueron evolucionando progresivamente. Esto permitió recuperar la interacción social en las ubicaciones físicas, garantizando la seguridad y salud de nuestros empleados y clientes.

Por otro lado, el Grupo Telefónica fue una pieza fundamental para toda la sociedad desde el punto de vista del aseguramiento de las comunicaciones. Este hecho fue reconocido y valorado por diversos entes y estamentos en todos los países donde la Compañía tiene presencia.

A continuación, detallamos los eventos tratados en el comité de crisis:

Eventos tratados en el comité de crisis

CHILE (LOCAL) Enero de 2021	
Descripción	**Alerta Temprana Incendios Norte y Sur de Chile**
Tipo de crisis	Incendios
Impacto	En Chile los incendios forestales afectan miles de hectáreas de bosques, produce muchos focos de incendios en las zona Norte y Sur del País. Es necesario todos los años realizar un análisis y monitoreo exhaustivo durante los meses de enero y febrero ya que la propagación de estos puede poner en riesgo tanto a nuestro personal interno y externo como nuestra infraestructura en planta interna, externa y clientes. No hubo ningún tipo de afectación en las personas. Posible impacto a la infraestructura 'planta interna y externa' afectando la operación.
Actuaciones	Se activó comité de crisis el 15 de enero 2021 Esta Crisis tuvo la participación de un equipo de 18 colaboradores, trabajando durante 3 días Se designó las mesas a activar según plan de gestión de crisis, Miembros Fijos, miembros *ad hoc,* un líder por mesa de trabajo: Red, Personas y Recursos, Comercial, Operaciones y TI. Se envió información de los kits con respiradores que están disponibles en la zona para conocer lo que se tiene disponible. Se coordinó con Seguridad y RED para cambiar guardia en el Belloto, para poder disponibilizar como Campamento de emergencia y enviar todos los kits con respiradores y elementos necesarios. Se realizó llamado a los colaboradores que se encuentren en las zonas de incendios, para validar si se encuentran bien. A través de Fact24. Se enviaron kits con respiradores que están disponibles a la zona Se Aplicó la medida de no suspensión de clientes morosos. (Mora blanda) Debido al control de la propagación de los incendios que afectan a la zona norte y sur del país, a solicitud del comandante de turno se procede a cerrar la Alerta Temprana el 18 enero 2021.

BRASIL (LOCAL) Abril de 2021	
Descripción	**Indisponibilidad de algunos sistemas y servicios de ventas y central de atención por fallo de Red TI**
Tipo de crisis	Fallo de Red TI
Impacto	Impacto operacional para atención al cliente en *call center* y tiendas.
Actuaciones	Se activó comité de ICC el 20 de abril del 2021. Este comité se compone por un equipo multidisciplinario de las áreas de *call center,* Atención Técnica de Clientes (ATC), TI, Regulador, Comunicación. Al inicio de la activación había sistemas no disponibles. Se realizaron mesas de trabajo para la identificación de causa raíz y activaciones de contingencia y así mitigar impactos. Con la activación de las contingencias se restablecieron los sistemas y se cerró el incidente. Duración del evento (DD hh:mm): 00 03:11

CHILE (LOCAL) Abril 2021

Descripción	**Ataque cibernético- ROBO BBDD REMEDY**
Tipo de crisis	Ataque Cibernético
Impacto	Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, lo que ocasionó incertidumbre y dudas por parte de los clientes de Telefónica Empresas, en relación con el contenido de la información expuesta y que posiblemente podría tener el actor (datos sensibles e internos de clientes). Daño reputacional por posible exposición de información sensible e interna de Telefónica Chile y sus clientes. Posible fuga de información de datos de clientes o empleados de Telefónica Chile.
Actuaciones	Se activa el comité de Crisis el 22 de Abril 2021 se activa mesas de trabajo (TI/Seguridad Digital/Red/Empresas /Comunicaciones/Legal Se define plan de acción con 29 puntos para ejecutar tales como: Restricción de acceso desde internet a Remedy de Telefónica Chile, Cambio de contraseña de cuentas de usuarios en aplicaciones base de datos y servidores involucrados. Mantener monitoreo activo de RRSS e internet a través de plataforma Cyberthreats. Se trabajó en la generación de comunicaciones a clientes de Empresas para contener el impacto e incertidumbre que pudo haber generado la noticia. Se hizo análisis de 1 Millón de Tickets y se identifican tickets con información sensible de 87 clientes, todos los clientes fueron contactados y se realizaron preventivamente los cambios de cuentas y/o claves correspondientes, no hubo clientes con reclamos o escalamientos por afectación de servicios. Luego de la medidas de contención y planes de acción se procede con el cierre del comité de crisis el 29-04-2021 y Quedan tres líneas de acción al momento del cierre: dos acciones legales en curso. Se continua de cualquier amenaza potencial para la organización. Se define un plan de robustecimiento integral, que consta de 40 iniciativas para ser trabajadas en conjunto por Telefónica Tech Chile, Seguridad Digital Chile y la Dirección de Empresas de Telefónica Chile.

BRASIL (LOCAL) Mayo de 2021

Descripción	**Indisponibilidad de infraestructura de Storage que provocó la indisponibilidad de varias aplicaciones**
Tipo de crisis	Infraestructura de *Storage*
Impacto	Impacto operativo en los servicios a clientes, técnicos de campo y tiendas.
Actuaciones	Se activó comité de Crisis el 17 de mayo del 2021. Este comité se compone por un equipo multidisciplinario de las áreas de *call center,* Atención Técnica de Clientes (ATC), TI, Regulador, Comunicación, equipe de campo, canales digitales, legal, financiero y etc. Se realizaron mesas de trabajo para identificación de causa raíz, se identificó una falla física, se corrigieron y se restablecieron las aplicaciones sistémicas. Duración del evento (DD hh:mm): 00 03:50

TGS (LOCAL) 22 Junio 2021

Descripción	**Afectación de Servicios por Seísmo de 6,0 a 33 Km al SO de Mala, Cañete - Lima**
Tipo de crisis	Terremoto
Impacto	Este seísmo impactó en los siguientes servicios: Internet fijo: • 2 DSLAM afectados • 17 trobas de HFC afectando a 3,700 clientes Servicios móviles: • Cortes en servicios de 2G, 3G y 4G Otras afectaciones • Degradación de tráfico CMTS MALA • Caída de Radio enlace Huánuco – Cañete • Media Networks reporta que una antena de televisión desalineada. Referido a la calidad de servicios • Performance VoLTE se verifica que está normalizándose, actualmente en 86% aprox. • Degradación de performance de centrales. No hubo impacto reputacional ni regulatorio. No hubo ningún tipo de afectación en las personas.
Actuaciones	Se activó el comité de crisis el 22 de junio del 2021. El comité de crisis evalúa las acciones correctivas y se definen actividades a realizar por Redes IP, Fijas y Móviles, Ingeniería, NOC, Seguridad Física, Media Networks y Comunicaciones. El comité de crisis autoriza la publicación de notas informativas por los canales autorizados. Los equipos técnicos realizan las labores de recuperación de los servicios conmutando, reparando y reconfigurando los servicios. La afectación duró 4 horas con 37 minutos tras las cuales el comité de crisis declara el fin de la crisis.






BRASIL (LOCAL) Septiembre de 2021	
Descripción	**Indisponibilidad de la plataforma de Atención**
Tipo de crisis	Fallo en la plataforma de atención
Impacto	Impacto parcial en las operaciones: Servicio de campo y *call center.*
Actuaciones	Se activó comité de Crisis el 20 de septiembre del 2021. Este comité se compone por un equipo multidisciplinario de las áreas de *call center,* Atención Técnica de Clientes (ATC), TI, Regulador, Comunicación, equipo de campo, canales digitales, legal, financiero, etcétera. Durante el comité se definieron lineamientos de comunicación. Se realizaron mesas de trabajo para restaurar la plataforma y la normalización de los servicios. Duración del evento (DD hh:mm): 00 03:18

TGS (LOCAL) 25 Noviembre 2021	
Descripción	**Debido al proceso de migración de TGS al modelo de Identidad Híbrida de O365, por un error humano, se produjo una indisponibilidad de Office 365 el 25 de noviembre**
Tipo de crisis	Fallo en la plataforma de Atención
Impacto	Esta incidencia tiene afectación local en toda la compañía de Telefónica Global Solutions. A las 17:15 se detecta indisponibilidad de Microsoft Office 365 no teniendo acceso a ningún servicio de O365. Han sido afectados 1.114 usuarios.
Actuaciones	Tras la activación del proceso de gestión de crisis, se revisan los activos y usuarios afectados. Se realiza comunicación a los afectados. Se identifica un problema en el conector AD Connect. Se aplica solución sistemáticamente al entorno afectado dando fin al incidente.



→ **Implantación y mejora del proceso de gestión de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida de los proveedores.**
→ **Revisión y refuerzo de las medidas de seguridad relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo.**

2.15.4. Asuntos transversales de Privacidad y Seguridad

2.15.4.1. Control interno

Con el objetivo de atender y cumplir con las disposiciones legales de los países relacionadas con las leyes y regulaciones locales de protección y privacidad de datos, dentro del Plan Anual 2021, se realizaron un total de 11 trabajos de auditoría específicos para verificar su cumplimiento, así como la identificación de las **mejores prácticas en temas de protección de datos.**

El aspecto más relevante en las operadoras europeas, que están afectadas por la nueva legislación en materia de protección de datos (GDPR), ha sido revisar la implantación del Modelo de Gobierno, así como los **tratamientos de datos** correspondientes al año 1 del ciclo de auditoría GDPR. En el resto de países afectados por leyes locales de protección de datos, los aspectos más importantes revisados han sido: la verificación de la aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, verificar que se aseguran la integridad y calidad de la información y revisar que se ha obtenido el consentimiento de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales.

En el Plan Anual también se han potenciado trabajos de auditoría relacionados con la ciberseguridad y la seguridad en Redes y Sistemas, teniendo como objetivo validar principalmente la **seguridad de acceso a la infraestructura de forma remota** y su configuración de seguridad (bastionado), así como la resistencia del perímetro tecnológico a incidentes por explotación de vulnerabilidades. También –y relacionado con la configuración de la infraestructura–, otro objetivo es revisar cómo la información almacenada está suficientemente asegurada en cuanto a permisos de acceso y perfiles para evitar su alteración o borrado no permitido.

Durante 2021 se realizaron 55 trabajos de esta naturaleza.

2.15.4.2. Formación y concienciación

Durante 2021, 67.880 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad. De estos cursos se impartieron un total de 81.460 horas de formación.

Adicionalmente se han reforzando los programas de comunicación y concienciación en esta materia, utilizando diferentes canales para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la empresa.

2.15.4.3. Relación con los grupos de interés

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza multipartita. En 2021 destacaron:

Internet Governance Forum (IGF)
Somos miembro del Grupo Consultivo (MAG por sus siglas en inglés) y hemos seguido asesorando al Secretario General en el desarrollo del programa y el calendario de las reuniones del Foro.

En 2021 participamos en la decimosexta edición del IGF, bajo la organización de las Naciones Unidas y la organización del Gobierno de Polonia, con el lema 'Internet Unido'. Se han abordado como principales áreas de interés la inclusión y los Derechos Humanos, así como **el acceso universal y la conectividad relevante.**

Fuimos especialmente activos en las sesiones de Gobernanza en IA: toma de decisiones automatizadas y centrado en el ser humano y en el debate sobre 'Cómo romper barreras de la conectividad'.

Foro de Gobernanza de Internet en España
En 2021 participamos en la organización de la edición española del IGF. Este año, bajo el lema 'Internet nos une. La red como motor de transformación, recuperación y sostenibilidad' se han tratado diferentes asuntos como la **regulación europea de plataformas,** la confianza en el ecosistema digital y la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático.

Global Network Initiative (GNI)
Formamos parte desde el 2017 en esta organización multipartita para avanzar en la protección y promoción de **la libertad de expresión y la privacidad.** Para ello se acuerdan estrategias y posicionamientos conjuntos sobre temas de actualidad relacionados con la moderación de contenidos, responsabilidad de intermediarios, apagados de la red o tensiones jurisdiccionales.

Durante 2021 participamos en iniciativas relacionadas con impacto del COVID-19 sobre la privacidad y la libertad de expresión, como por ejemplo el informe de investigación en América Latina. También se han realizado encuentros y posicionamiento relacionados con temas de actualidad en diferentes países del mundo desde Canadá a Pakistán o la Unión Europea.

Consejo de Europa
Somos miembros del partenariado entre empresas digitales, operadoras, organizaciones sectoriales y el Consejo de Europa desde su inicio en 2017 para cooperar en el desarrollo de recomendaciones y propuestas relacionadas con la tecnología y los Derechos Humanos en la democracia y en el Estado de derecho.

Durante 2021, en Telefónica participamos activamente en los trabajos y eventos sobre inteligencia artificial, particularmente en el Ad hoc Committee on Artificial Intelligence (CAHAI), donde se ha elaborado una propuesta de un marco legal obligatoria sobre inteligencia artificial basado en los estándares del Consejo de Europa en el ámbito de los Derechos Humanos, la democracia y el Estado de derecho.

Internet & Jurisdiction
Cooperamos con esta organización multipartita que se centra en las tensiones que plantea la naturaleza transfronteriza y global de Internet y las jurisdicciones nacionales. Esta organización facilita un diálogo estructurado entre académicos, representantes del sector público y privado, así como la sociedad civil para mejorar la cooperación transnacional desarrollando modelos jurídicos interoperables.

Durante 2021 colaboramos en la elaboración del informe sobre soberanía de los datos, *We need to task about data.*

Cybersecurity Tech Accord
Telefónica es miembro fundador de esta iniciativa nacida del sector privado. Se trata de un esfuerzo conjunto de más de 160 empresas de todo el mundo cuyo objetivo principal es proteger a los usuarios de Internet frente a la creciente evolución de las ciberamenazas. La **concienciación de los consumidores y la 'higiene cibernética'** son dos de las tareas en las que la organización centra sus esfuerzos. El Tech Accord es único en su objetivo de acelerar la puesta en marcha y mejora de la ciberseguridad a nivel mundial, mediante la participación de empresas, gobiernos e individuos.

El Cybersecurity Tech Accord fue uno de los primeros en apoyar el *Paris Call for Trust and Security in the Cyberspace,* foro impulsado en 2018 por el Presidente francés, Emmanuel Macron, que supuso un importante llamamiento a empresas, gobiernos y ciudadanos para hacer frente común ante las nuevas amenazas que ponen en peligro a los ciudadanos y a las infraestructuras. Desde entonces, los partidarios de esta iniciativa han crecido hasta incluir a más de 1.000 entidades, 79 de las cuales son organizaciones gubernamentales.

OECD
Somos miembros de Business at the OECD, ocupando la vicepresidencia de la comisión de economía digital.

Durante 2021 continuamos colaborando con el Grupo de Expertos de Inteligencia Artificial (AIGO), de *blockchain*, y en la revisión de recomendaciones de banda ancha publicadas en 2021. Igualmente hemos participado en otros proyectos como el informe sobre Acceso de los Gobiernos a Datos Personales de las Compañías Privadas, u otros como los relacionados con el futuro de las redes de telecomunicaciones, los reguladores y la gestión del espectro.



EU Expert Group on B2G Data Sharing
Participamos en el grupo de expertos de la Comisión Europea sobre Business-to-Government (B2G) data sharing.

The European AI Alliance
Nuestro Chief AI & Data Strategist es miembro de la Alianza Europea de IA de la Comisión Europea, una plataforma para discutir abiertamente sobre temas de inteligencia artificial y su impacto.

Centre for Information Policy Leadership (CIPL)
Formamos parte de la organización CIPL, un *think tank* internacional con presencia en Washington DC, Bruselas y Londres que trabaja con líderes de la industria, autoridades regulatorias y responsables políticos para desarrollar soluciones globales y mejores prácticas en el ámbito de la privacidad y el uso responsable de los datos en el nuevo entorno digital.

2.15.4.4. Principales indicadores

GRI 418-1

Resumen de indicadores clave sobre Privacidad y Seguridad

	2020	2021
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	80.222	67.880
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	105.700	81.460
Nº de procedimientos abiertos por temas Protección de Datos	61	68
Nº de multas por temas de Protección de Datos	15	24
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos	328.594	436.714
Nº de multas confirmadas por temas de protección de datos como consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (física o de ciberseguridad) que hayan afectado a datos personales de clientes, empleados u otros.	0	0
Número de consultas/reclamaciones en temas de Protección de Datos/ Privacidad en el Canal de Negocio Responsable	15	9
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	0	2
Nº de auditorías internas en Protección de Datos y Ciberseguridad	75	66
Nº total de incidentes relevantes de Seguridad / Ciberseguridad clasificados como graves	1	3
Nº de incidentes/brechas de Seguridad de la Información o de Ciberseguridad con alto impacto que han afectado a datos de carácter personal de clientes	0	1
Número de clientes afectados por brechas de datos	0	157.217



2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro

PUNTOS CLAVE



Requerimos al 100% de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando elevados estándares de sostenibilidad similares a los nuestros.



Trabajamos con nuestros proveedores claves en temáticas específicas (Alcance 3, seguridad y salud en el trabajo, etcétera) para aunar esfuerzos en la consecución de nuestros objetivos.



Colaboramos con otras telcos en iniciativas sectoriales para potenciar nuestro impacto positivo en la transformación sostenible de la cadena de suministro TIC en su conjunto.

2.16.1. Visión

GRI 103, 102-9, 308-1, 414-1

Telefónica ha fijado **ambiciosos objetivos de sostenibilidad**, sea en relación con la reducción de las emisiones de CO_2, la promoción de condiciones laborales decentes o el diseño de soluciones digitales sostenibles. Para cumplirlos, **cooperamos estrechamente con nuestros proveedores** en estos temas y, por ello, los consideramos **socios** en nuestro viaje común hacia una **economía más sostenible**.

Para construir relaciones de confianza con nuestros proveedores, hemos desarrollado políticas y procesos sólidos con un doble propósito. En primer lugar, **identificar conjuntamente los posibles riesgos** de sostenibilidad comunes a lo largo de nuestra cadena de suministro para abordarlos de forma eficaz. En segundo lugar, **colaborar de forma proactiva en temas clave** (por ejemplo, emisiones de CO_2) para convertir la cadena de suministro de las TIC en un *driver* de sostenibilidad. Este doble enfoque pretende garantizar que podamos ofrecer a nuestros clientes **productos y servicios** que no solo tengan un **impacto positivo** en la sociedad y el planeta, sino que también hayan sido **desarrollados de forma responsable.**

2.16.2. Gobernanza

GRI 103

La gestión sostenible de la cadena de suministro forma parte del **Plan de Negocio Responsable,** liderado por el Consejo de Administración. La **comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad** supervisa su implantación y realiza el seguimiento de los objetivos.

2.16.3. Políticas

GRI 103, 102-9, 308-1, 414-1

Nuestras principales normas y políticas de actuación relacionadas con la gestión responsable de la cadena de suministro son:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes o servicios.
- Instrucción de Compras Bajas en Carbono.
- Política de Derechos Humanos.
- Política Global de Privacidad.
- Política Global de Seguridad.
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo.
- Política Ambiental Global.

2.16.4. Riesgos y oportunidades

GRI 103, 102-9, 407-1, 408-1, 409-1

Los **principales riesgos de sostenibilidad** en nuestra cadena de suministro son las **condiciones laborales, impactos ambientales y la privacidad y seguridad de los datos**. El no abordar adecuadamente estos riesgos puede provocar impactos negativos no solo para la sociedad y el planeta, sino también en términos de interrupciones del negocio a lo largo de nuestra cadena de suministro. Es decir, si las cadenas de suministro son sostenibles, se pueden identificar mejor los distintos tipos de riesgos y, por lo tanto, es más probable que se eviten interrupciones debidas a pandemias, catástrofes naturales y otros acontecimientos geopolíticos.




Ir al capítulo 1.4. Materialidad

Nuestro enfoque es **convertir estos riesgos en oportunidades** mediante una **estrecha colaboración** con nuestros proveedores. Al hacerlo, podemos crear **eficiencias** y, por ejemplo, reducir los costes de los materiales, la energía y el transporte. También podemos aumentar la productividad laboral si se garantizan unas condiciones de trabajo decentes en nuestra cadena de suministro. Por último, podemos **innovar conjuntamente** de cara a mercados cambiantes y satisfacer la creciente demanda de soluciones sostenibles en la transición hacia una economía más sostenible.

2.16.5. Estrategia y compromisos

GRI 103, 102-9, 407-1, 408-1, 409-1

La estrategia de compras en Telefónica se basa principalmente en:

- La **gestión global** desde Telefónica *Global Services*, organización formada por un equipo de compradores especializado por categoría de producto/servicio. Este equipo lidera las negociaciones de productos y servicios que requieren mayor conocimiento técnico y son más críticas para el negocio, con un alto conocimiento del mercado y orientación a la captura de sinergias.

  La coordinación con las operadoras se articula a través de los equipos de compras locales en cada país, permitiendo anticipar la demanda y supervisar la ejecución de los contratos y el desempeño de los proveedores.

- La **eficiencia interna** mediante la optimización de los procesos y sistemas de compras, tanto con iniciativas de simplificación de los procesos como con la evolución de los sistemas soporte.

Esta se complementa con un **compromiso con la innovación y la sostenibilidad** presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores y desarrollado a través de nuestro modelo de gestión sostenible, que se asienta en generar un impacto positivo, favoreciendo el desarrollo económico y social basado en la digitalización.

Dentro de nuestro modelo de gestión ponemos especial atención en aquellos temas asociados a la cadena de suministro con **alto impacto social, medioambiental** y que son **relevantes** tanto **para el sector** como para **la estrategia de la Compañía**, destacando:

Nuestros compromisos según los principales aspectos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro

Aspecto	Nuestros compromisos	Más información de cómo lo gestionamos en:
Erradicación del trabajo infantil/forzoso	Contribuir a su erradicación a través de proyectos específicos enfocados en la protección de los derechos humanos de los menores (por ejemplo, auditorías *in situ* a proveedores de riesgo). Atender los requerimientos de transparencia locales en este ámbito, como es la *Modern Slavery Statement* publicada anualmente en Reino Unido.	**2.16.5.1.** Gestión de riesgos, **2.16.6.1.** Gestión de riesgos en 2021, **2.16.6.2.** *Engagement* en 2021 y **2.8.** Derechos Humanos
Condiciones laborales	Fomentar unas condiciones laborales dignas entre nuestros proveedores y, sobre todo, en aquellos de servicios intensivos en mano de obra (contratas y subcontratas).	**2.16.5.1.** Gestión de riesgos, **2.16.6.1.** Gestión de riesgos en 2021 y **2.16.6.2.** *Engagement* en 2021
Seguridad y salud en el trabajo	Promover las mejores prácticas en materia de seguridad y salud entre nuestros proveedores, con el fin común de lograr cero siniestralidad.	**2.16.6.1.** Gestión de riesgos en 2021 y **2.16.6.2.** *Engagement* en 2021
Minerales de zonas en conflicto	Reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.	**2.16.6.2.** *Engagement* en 2021
Gestión de residuos	Trabajar de la mano de nuestros proveedores en la digitalización de la gestión de nuestros residuos, con el fin de mejorar su trazabilidad y aprovechar las oportunidades de la economía circular.	**2.3.** Economía circular
Emisiones de CO_2 - Alcance 3	Trabajar en la gestión de las emisiones en nuestra cadena de suministro, tanto a nivel global como a nivel local.	**2.16.6.2.** *Engagement* en 2021 y **2.2.** Energía y cambio climático
Privacidad y seguridad de los datos	Trabajar con nuestros proveedores, con especial foco en aquellos que tienen acceso a datos de nuestros clientes, para garantizar el cumplimento de la normativa y los requisitos de seguridad aplicables.	**2.15.** Privacidad y seguridad

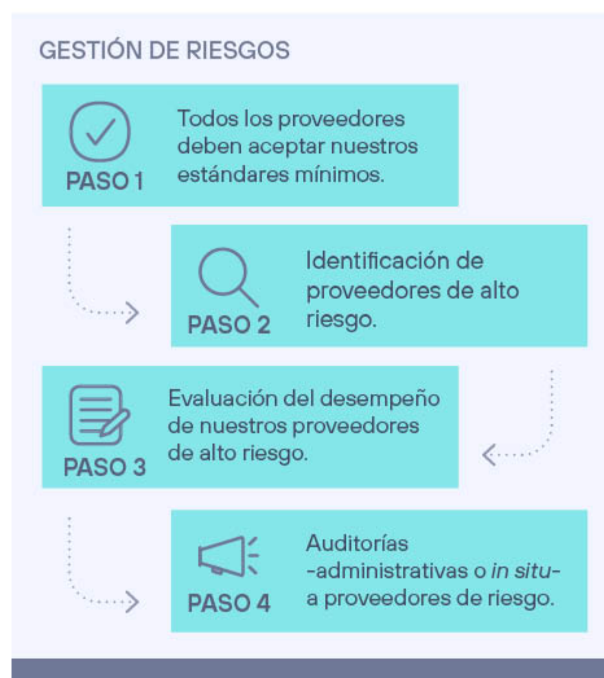


Para todo ello, seguimos apoyándonos en un **modelo de compras común** a toda la Compañía. Este está **alineado** con nuestros **Principios de Negocio Responsable** y se basa en la transparencia, la igualdad de oportunidades, la objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

Nuestros proveedores tienen disponible toda la información a través de nuestro Portal del Proveedor.

De acuerdo con estándares internacionales como la ISO 20400 o la Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta de negocio responsable, basamos nuestro modelo de gestión sostenible en la mitigación de riesgos y en la relación de confianza con nuestros proveedores.

Nuestro enfoque
Gestión sostenible de la cadena de suministro



Nuestro enfoque se basa en dos pilares:

- Gestión de riesgos
- *Engagement* con proveedores

2.16.5.1. Gestión de riesgos

GRI 103, 102-9, 102-29, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

> Paso 1. Estándares mínimos que cumplir

Requerimos al 100% de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medioambiente.

Así, **todo proveedor de Telefónica debe aceptar** en su registro y/o renovación en el Portal del Proveedor lo siguiente:

- Política de sostenibilidad en la cadena de suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes y servicios.
- Política anticorrupción (Certificado).

La aceptación previa de estas condiciones mínimas hace que los proveedores adjudicatarios sean evaluados en relación con los impactos sociales y ambientales recogidos en nuestra normativa.



RESUMEN DE NUESTROS CRITERIOS MÍNIMOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

- **Cero corrupción y conflictos de interés.**
- **Respeto por los derechos humanos.**
- **Cero trabajo infantil.**
- **Trato justo para los empleados.**
- **Libertad de asociación.**
- **Tolerancia cero al trabajo forzado.**
- **Diversidad, igualdad de género y no discriminación.**
- **Tolerancia cero a la violencia y acoso en el trabajo.**
- **Seguridad y salud.**
- **Mínimo impacto ambiental.**
- **Gestión de residuos.**
- **Reducción de plásticos de un solo uso.**
- **Gestión y reducción de sustancias peligrosas.**
- **Menos emisiones.**
- **Ecoeficiencia.**
- **Suministro responsable de minerales.**
- **Privacidad, confidencialidad de la información, libertad de expresión e inteligencia artificial.**
- **Gestión de la cadena de suministro.**



> Paso 2. Identificación de proveedores de riesgo

Nos focalizamos en aquellos proveedores más significativos por su nivel de riesgo y por el impacto que tienen sobre nuestro negocio, dado el volumen de adjudicación.

Según nuestra metodología de **análisis de riesgo**, realizamos el siguiente proceso para analizar el riesgo global de sostenibilidad de nuestros proveedores individuales:

Primer criterio: una primera valoración del posible nivel de riesgo del(os) producto(s)/servicio(s) suministrado(s) basándonos en los siguientes aspectos específicos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, recogidos en nuestros **Criterios Mínimos de Negocio Responsable:** condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos (trabajo infantil/ forzado), minerales de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos y promesa cliente.

Segundo criterio: a continuación, se realiza un análisis del posible riesgo teniendo en cuenta la **procedencia del servicio o producto** (y sus componentes). En este análisis consideramos, además, el impacto de los posibles riesgos asociados a la pandemia actual según el país de procedencia.

Tercer criterio: por último, evaluamos el potencial **impacto reputacional sobre Telefónica,** de materializarse los riesgos analizados**.**

Este análisis en tres pasos nos permite identificar los posibles proveedores de alto riesgo en nuestra base de proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

> Paso 3. Evaluación de desempeño de nuestros proveedores de alto riesgo

Controlamos los posibles riesgos asociados a nuestros proveedores con posible riesgo alto identificados en el análisis inicial. Nuestros compradores en los diferentes países consultan *online* dos herramientas en la plataforma de compras:

EcoVadis

Realiza una **evaluación** 360º de nuestros principales proveedores de alto riesgo en base a 21 **criterios de sostenibilidad** que recogen aspectos éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro, incluyendo minerales de zonas en conflicto.

Acciones según el desempeño

Desempeño Sostenibilidad	Acción
DESTACADO AVANZADO MODERADO	• Colaborar con el proveedor para identificar posibles mejoras o compartición de buenas prácticas.
PARCIAL	• Solicitar compromiso al proveedor de implantación de plan de mejora en el próximo año, con el objetivo de superar los 44 puntos.
INSUFICIENTE	• Bloqueo preventivo del proveedor en sistema de compras. • Informar y acordar plan de mejora con el proveedor.

Servicio Dow Jones Risk & Compliance

Contrastamos nuestra base de datos de proveedores con Factiva, base de datos elaborada por Dow Jones Risk & Compliance, tanto en el proceso de registro del proveedor como en la renovación anual. Gracias a esta herramienta, podemos **identificar los posibles riesgos sobre comportamiento ético y corrupción**, reforzando así los procesos ya establecidos, para dar cumplimiento a nuestra Política Anticorrupción.

***Identificamos** los posibles riesgos éticos **y de** corrupción del 100% de nuestros proveedores cuando se registran en nuestra plataforma de compras.*

Si un proveedor no alcanza —en EcoVadis o en el servicio Dow Jones Risk & Compliance— el **nivel exigido** o no es capaz de proporcionar la información solicitada, requerimos su **compromiso para implantar los planes de mejora** que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares.

En casos extremos, cuando esto no es factible, se **bloquea** todo negocio adicional con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación, tal y como está recogido en las condiciones suscritas por ambas partes.

> Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo

Las evaluaciones de desempeño se complementan con nuestro **plan anual de auditorías** para verificar el **cumplimiento de los aspectos críticos identificados** según el tipo de proveedor, el servicio y producto suministrado y los riesgos de cada región o país.

Estas auditorías se completan con los diferentes planes de mejora acordados con el 100% de los proveedores que no cumplan con alguno de los aspectos que puedan suponer un impacto social o ambiental negativo.



2.16.5.2. *Engagement* con proveedores

GRI 102-9

Nos esforzamos por conocer la relevancia de los **asuntos materiales** para nuestros proveedores, así como su percepción sobre el desempeño de Telefónica con relación a dichos asuntos.



Ir al capítulo 1.4. Materialidad

Telefónica apuesta firmemente por una **relación abierta y colaborativa** con sus proveedores. Nuestro compromiso con ellos se basa en establecer relaciones que nos permitan crear conjuntamente un impacto positivo en nuestro entorno a través de una relación de cercanía y compartición de buenas prácticas, fomentadas gracias a diferentes iniciativas o encuentros con nuestros proveedores.

Un ejemplo de ello es la gestión de nuestras empresas colaboradoras y terceros a través del **Programa Aliados.**

Esta forma de relacionarnos nos ha permitido fomentar una cultura de sostenibilidad, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares, a la vez que establecemos conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos en nuestras contratas y subcontratas (gran parte de ellas con contacto directo con nuestros clientes).

Objetivos

- 100% de proveedores de riesgo evaluados en EcoVadis antes de 2024.
- Promover auditorías a proveedores de los niveles 2, 3, etcétera, en la cadena de suministro del sector TIC a través de la cooperación con proveedores directos bajo el marco de la iniciativa sectorial JAC.
- Promover la participación de las pymes en determinados procesos de adjudicación, con el fin de fortalecer nuestro impacto positivo en las economías locales.
- Mejorar la debida diligencia llevada a cabo por parte de nuestros proveedores, a través de un *engagement* proactivo, para evitar el suministro de minerales procedentes de zonas en conflicto y/o minas con alto riesgo de vulneración de los derechos humanos.
- Reducir las emisiones de CO_2 en nuestra cadena de valor (Alcance 3) un 39% en 2025 respecto a 2016, y alcanzar cero emisiones netas en 2040.

Impacto de nuestra actividad en la sociedad



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2021.



2.16.6. Progreso en 2021

GRI 103, 204-1

Tal y como se explicó anteriormente, nuestro enfoque se basa en los dos siguientes pilares complementarios: Gestión de riesgos y *Engagement* con proveedores. ¿Qué hemos hecho en 2021?

2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021

GRI 103, 102-9, 102-29, 308-1, 308-2, 403-7, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

En 2021, **el 100% de nuestros proveedores aceptaron nuestros estándares mínimos** recogidos en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro **(paso 1).**

Teniendo en cuenta nuestro **análisis de riesgo global** sobre los proveedores adjudicatarios en 2021, contamos con **810 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **posible riesgo alto** en el **ámbito de la sostenibilidad.** En 2021 implementamos un ajuste en la metodología de análisis con el fin de poner foco en aquellos proveedores con un significativo impacto en el negocio, así como en la estrategia de la Compañía **(paso 2).**
De estos proveedores identificados, el **71%** están **evaluados externamente sobre aspectos de sostenibilidad** a través de EcoVadis (se incluye también a aquellos que están en proceso, pendientes del análisis de la información aportada).

Durante el pasado año cabe destacar la participación de nuestros proveedores pymes en el proceso de evaluación de desempeño a través de EcoVadis. La plataforma dispone de cuestionarios adaptados según la actividad y el tamaño de la organización evaluada, además de compartición de buenas prácticas y planes de mejora que nos ayudan a fomentar la sostenibilidad también entre las empresas de menor tamaño.

Indicadores clave de nuestras evaluaciones

- **65 proveedores (grupos empresariales)** con **planes de acciones correctivas**, con un total de 885 acciones —un 61% de ellas completadas a fecha de publicación de este informe —.
- **84%** disponen de **políticas de anticorrupción** y **soborno.**
- **65%** tienen **Política de Compras Sostenibles.**
- **72%** tienen la **certificación ISO 14001** en gestión ambiental.
- **61%** informan del **uso de energía** y **emisiones GEI**.

Según la información disponible en el sistema de compras a cierre de este informe, **9 proveedores** estaban **bloqueados** en nuestra base de datos por motivos de **incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad** (el 100% de los proveedores con incumplimientos identificados —ya sea por motivos sociales o ambientales— que aún no han subsanado la situación o no han mostrado su compromiso para implantar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares) **(paso 3).**

Además, completamos la gestión de los riesgos de nuestros proveedores con auditorías que nos permiten verificar su nivel de cumplimiento en los diferentes aspectos de sostenibilidad que les exigimos, incluido el respeto por los Derechos Humanos.

En 2021 realizamos **17.960 auditorías administrativas** o ***in situ.*** Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año teníamos **610 proveedores con planes de mejora** —el 7% de los adjudicados— **(paso 4)**.

Ver desglose de las auditorías por temática en la siguiente tabla.



Detalle del Plan Anual de Auditorías

			Aspectos de riesgo auditados							
Tipo de proveedor	**Región/País**	**Auditorías y planes de mejora en marcha**	**Éticos**	**Laborales**	**Seguridad y salud**	**Gestión cadena de suministro**	**Derechos Humanos Trabajo infantil y forzoso**	**Minerales de zonas en conflicto**	**Medio-ambientales**	**Seguridad, privacidad y PdD**
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	5 países en Latinoamérica[1] y en España	LOCALES • 7.069 auditorías administrativas. • 10.190 auditorías *in situ*. • 256 proveedores con planes de mejora.		√	√		√			
	Brasil, Colombia y España	CORPORATIVAS • 31 auditorías *in situ*. • 26 proveedores con planes de mejora.	√	√	√	√	√		√	√
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	14 países en Asia, Latinoamérica y este de Europa	• 60 auditorías *in situ*: el 62% a proveedores TIER 2 o 3. • 50 proveedores con planes de mejora.	√	√	√	√	√	√	√	
OTRAS AUDITORÍAS LOCALES[2] Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil y Reino Unido	• 170 auditorías administrativas. • 135 proveedores con planes de mejora.							√	
	Brasil, Colombia, Ecuador y México	• 17 auditorías *in situ*. • 4 proveedores con planes de mejora.								
	Brasil, Ecuador, Reino Unido y Alemania	• 312 auditorías *in situ*. • 60 proveedor con planes de mejora.			√					
	Argentina, Brasil, Reino Unido y Alemania	• 107 auditorías *in situ*. • 77 proveedor con planes de mejora.								√
	Reino Unido	• 2 auditorías *in situ*.		√						
		• 2 auditorías *in situ*. • 2 proveedores con planes de mejora.	√	√	√	√	√		√	
								Sociales	**Medio-ambientales**	
Total auditorías por aspecto								**17.666**	**280**	
Proveedores con planes de mejora								**394**	**217**	

(1) Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Venezuela.
(2) Se incluyen solo las auditorías realizadas por Reino Unido desde el 01/01/2021 al 31/05/2021.
La decisión de cómo realizar las auditorías *in situ* siempre ha estado sujeta al cumplimiento de las restricciones de movilidad locales por el COVID-19 y a garantizar en todo momento la salud de las personas implicadas en el proceso.

> Detalle de las auditorías JAC (fabricantes de productos)

En total se plantearon 402 planes de acciones correctivas con motivo de las 71 auditorías realizadas por la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation (JAC) en 2021 –de las cuales, 60 fueron a proveedores de Telefónica–. El siguiente gráfico muestra el desglose de estos planes, según el tema.

Planes de acciones correctivas en 2021





La siguiente tabla ofrece información adicional sobre los cuatro aspectos auditados con más planes de acciones correctivas planteados en esta campaña de auditorías.

Aspecto	Incumplimiento	Acción correctiva	Estado al cierre de 2021
Seguridad y Salud	Algunas salidas de emergencia no funcionan ni están instaladas correctamente.	Ahora se puede pasar por las salidas de emergencia de forma adecuada (por ejemplo, las puertas se abren hacia fuera, es decir, fuera de la sala).	Cerrado
	No se utiliza el equipo de protección personal adecuado cuando se requiere para controlar los riesgos de seguridad y la exposición de los trabajadores.	Formación a los trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección personal, así como la instalación de un mecanismo de supervisión para que los trabajadores lo utilicen cuando sea necesario.	Cerrado
Horario de trabajo	Las horas extraordinarias de los trabajadores superan los requisitos legales locales y su jornada semanal supera las 60 horas.	Las horas extraordinarias de los trabajadores cumplen ahora los requisitos legales locales gracias a las medidas correctoras adoptadas (plan de producción y de trabajo razonables, firma de las horas extraordinarias por parte de los responsables).	Cerrado
	Los trabajadores no tienen asegurado un día de descanso después de seis días de trabajo consecutivos.	Ahora se asegura a los trabajadores un día de descanso tras seis días de trabajo consecutivos (mejor seguimiento por parte de los directivos, plan de producción y de trabajo razonables).	Cerrado
Medioambiente	No se identifican las oportunidades/medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, ni se establecen los objetivos de reducción correspondientes.	Elaboración de un plan de ahorro energético con medidas concretas y objetivos de emisiones.	Cerrado
	No se ha aplicado ningún método sistemático para prevenir la contaminación de la escorrentía de las aguas pluviales y de los vertidos y derrames ilegales en el colector de aguas pluviales.	Implantación de un sistema de gestión de vertidos de aguas pluviales y residuales, y mantenimiento diario.	Cerrado
Salarios e indemnizaciones	No se revisan periódicamente los salarios de los trabajadores para garantizar que se paga un salario digno.	Realización de encuestas/ revisiones periódicas con los trabajadores para garantizar salarios dignos.	Cerrado
	Insuficiente seguro social para los trabajadores.	El seguro social se ofrece ahora a todos los trabajadores.	Cerrado

> Detalle de las auditorías corporativas dentro del Programa Aliados (servicios intensivos en mano de obra)

Mantenemos la exigencia de nuestros estándares y focalizamos nuestro proceso de auditoría, promovido a nivel corporativo dentro del Programa Aliados, en tres de los países con un mayor riesgo —Brasil, Colombia y España—. A lo largo del 2021, **auditamos 31 proveedores intensivos en mano de obra.** Como en años anteriores, se ha obtenido un alto nivel de cumplimiento por encima del 86% en las cuatro temáticas auditadas —principios de negocio responsable, recursos humanos, seguridad y salud y medioambiente—. Estos resultados reflejan el buen trabajo llevado a cabo por nuestros Aliados, a pesar de la incertidumbre generada por la pandemia.

Si tenemos en cuenta el promedio de los riesgos por temática identificados en cada uno de los países, la sección de **seguridad y salud** es la que presenta un mayor número. Concentrándose los riesgos en las secciones de higiene y seguridad industrial, identificación de requisitos legales de acuerdo a las actividades realizadas y verificación.

Respecto a la sección de **recursos humanos,** los riesgos más comunes han sido detectados principalmente en el cumplimiento del porcentaje requerido de plantilla con discapacidad, la falta de un programa de medición de



clima laboral, así como de mecanismos para el desarrollo de capacidades de liderazgo y de programas de reconocimiento no monetario formalmente establecidos.

En los procesos **medioambientales,** los riesgos más comunes se focalizaron en el sistema de gestión ambiental y en la gestión de residuos.

Teniendo en cuenta los posibles impactos —sociales o medioambientales[(1)]— de los riesgos identificados, los asuntos más relevantes han sido los siguientes:

- Los impactos sociales más significativos se concentran principalmente en las secciones de Verificación, higiene y seguridad industrial e Implementación y operación.
- Y los impactos medioambientales en la sección de ruido.

(1) Son considerados impactos significativos —sociales o medioambientales— las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

> Gestión proveedores Tier 2, 3

La gestión de nuestra cadena de suministro va más allá de nuestros proveedores directos.

A finales de 2021, **en España**, lanzamos el **Proyecto Integral de Prevención y Sostenibilidad** dirigido en esta primera fase a 95 proveedores Tier 2. A través de esta iniciativa pretendemos valorar y reconocer el desempeño en prevención y sostenibilidad —con especial foco en los aspectos relacionados con la **prevención de riesgos laborales**—, de las principales subcontratas que colaboran con nuestras contratas en el despliegue y mantenimiento de nuestra red. En esta primera fase, el proyecto tiene impacto en los 1.472 empleados de estas subcontratas que nos prestan dichos servicios.

Además, bajo el marco de la **iniciativa JAC** (Joint Audit Cooperation), ponemos especial foco en llevar a cabo **auditorías** a los fabricantes que suministran los componentes y/o equipamiento a nuestros proveedores. En 2021, el **62% de las auditorías** que realizamos fueron a **proveedores Tier 2 o 3**.

2.16.6.2. *Engagement* en 2021

GRI 102-9, 403-7

Un año más, promovimos entre nuestros proveedores nuevas capacidades para mejorar su desempeño en temas claves relacionados con la sostenibilidad.

> Emisiones en la cadena de suministro

Trabajamos en la gestión de las emisiones en la cadena de suministro tanto a nivel global como a nivel local. A nivel global, continuamos un año más con nuestro **programa de colaboración sobre cambio climático con los proveedores clave** con el fin de comprender el estado de sus estrategias climáticas y ayudarles a establecer objetivos más ambiciosos de reducción de emisiones. En esta línea, invitamos a los más relevantes –en términos de emisiones– al programa CDP Supply Chain. A nivel local, nuestra operación en Brasil implementó su propio programa de colaboración con 115 proveedores, que representan el 90% de las emisiones de su cadena de suministro.

Continuamos participando en iniciativas como la de **1.5°C Supply Chain Leaders** para reducir las emisiones de CO_2 de los proveedores pequeños y medianos, y en el **grupo de trabajo sobre cambio climático de la iniciativa JAC**.

Telefónica se adhiere a The Climate Pledge, comprometiéndose a alcanzar la neutralidad en carbono para 2040 —una década antes de la fecha fijada en el Acuerdo de París—.


Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático

> Condiciones Laborales

En el nuevo **grupo de trabajo sobre salario mínimo vital** (*living wages*), dentro de la **iniciativa JAC**, trabajamos para garantizar un salario digno en la cadena de suministro del sector TIC. A través del protocolo de JAC, que aplicamos a todas las auditorías realizadas en el marco de la iniciativa, nos aseguramos de que los proveedores paguen un **salario justo y razonable** a los empleados de modo que sea lo suficientemente alto como para mantener un **nivel de vida digno.**

También, **bajo el marco de la iniciativa JAC**, recopilamos el ***feedback* directo** de 21.582 **empleados** en 17 fábricas de proveedores, a través de una **encuesta anónima** en sus propios teléfonos móviles. Así, evaluamos temas relacionados con las condiciones laborales, especialmente en temas relacionados con el número de horas trabajadas, períodos de descanso, acoso, discriminación, trato y relación con su jefe directo, horas extras, tratamiento de materiales químicos, etcétera.

> Derechos Humanos

Formamos parte del **grupo de trabajo sobre Derechos Humanos creado en 2021 dentro de la iniciativa JAC**, con el fin de promover el respeto por los Derechos Humanos en toda nuestra **cadena de valor**. Entre los diferentes integrantes analizamos nuevas regulaciones y tendencias que puedan tener impacto en nuestros proveedores, y ponemos en marcha iniciativas para contrarrestar los posibles riesgos que puedan existir en la cadena de suministro del sector TIC.





Supplier Development Programme

Consideramos como socios a nuestros proveedores y les ayudamos a cumplir nuestros elevados estándares de sostenibilidad. Como muestra de este compromiso, desde 2019 formamos parte del Supplier Development Programme —junto con otras operadoras de telecomunicaciones—, un programa de capacitación para proveedores clave que va más allá de una auditoría.

El objetivo es acompañar al proveedor durante dos años para mejorar su desempeño en materia de sostenibilidad.

Al participar en este programa, los proveedores han podido, por ejemplo, reducir la rotación de los trabajadores y los accidentes laborales en las fábricas, así como mejorar la satisfacción de los empleados y la tasa de productividad.



Ir al capítulo 2.8. Derechos Humanos

> Suministro responsable de minerales

A pesar de no tener relaciones comerciales directas con fundidores o refinadores, trabajamos activamente para reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.

1. Política y cláusulas

Nuestra Política de Minerales queda recogida en la Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro y se basa en la Guía de Diligencia Debida de la OCDE en materia de minerales. Todos nuestros proveedores tienen que aceptar esta política y, por tanto, comprometerse a un suministro responsable de minerales.

De forma adicional, todo proveedor que nos presente una oferta debe cumplir unos **requisitos mínimos de sostenibilidad** en la cadena de suministro, los cuales quedan **recogidos en las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica**. Entre ellos se encuentra una cláusula contractual sobre minerales con la que promovemos que nuestros proveedores lleven a cabo procesos efectivos de diligencia debida que garanticen la trazabilidad de minerales 3TG y la mitigación de los riesgos asociados (como la violación de los Derechos Humanos).

2. Identificación y gestión de proveedores de riesgo

Para identificar, gestionar y monitorizar a los proveedores de riesgo en materia de suministro responsable de minerales, disponemos de diversos recursos:

a. Identificamos los proveedores de riesgo en materia de minerales de acuerdo con nuestra metodología de análisis de riesgo.

b. Evaluamos el desempeño de dichos proveedores a través de la plataforma de EcoVadis. En 2021:

- **94%** disponen de una **política sobre minerales en conflicto.**
- **94%** implementan **acciones para identificar o mitigar los riesgos.**
- **76%** de ellos publican un **informe sobre la diligencia debida.**

c. Además, **enviamos CRMTs** (Conflict Minerals Reporting Template) —de la iniciativa Responsible Minerals Initiative (RMI)— **a los proveedores de riesgo identificados** con la finalidad de **aumentar la transparencia** sobre las fundiciones y refinerías utilizadas en la cadena de suministro. Revisamos las respuestas de los proveedores y definimos acciones correctivas de gestión para los riesgos identificados, a las que se les hace un seguimiento.

d. Asimismo, verificamos el cumplimiento de algunos de nuestros fabricantes de equipos con auditorías a través de la iniciativa sectorial JAC.

3. Iniciativas de compromiso

Apoyamos y participamos en las principales iniciativas, tanto internacionales como sectoriales, orientadas a reducir este tipo de riesgos, como:

a. **Responsible Minerals Initiative** (RMI): nuestros esfuerzos con fundidores y refinadores se apoyan en iniciativas de la industria como el RMI, donde realizan auditorías, comparten buenas prácticas y contribuyen al diálogo entre los grupos de interés.

b. **Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade** (PPA): participamos en la PPA, una iniciativa multisectorial, multistakeholder que contribuye a cadenas de suministro libres de conflictos.

4. Reclamaciones

Disponemos del Canal de Consultas y Denuncias a través del cual nuestros grupos de interés pueden consultarnos y remitir reclamaciones al respecto.

5. Información

Informamos sobre la debida diligencia de la cadena de suministro a través de distintos canales (este informe, la web, diálogo con grupos de interés, etcétera).

Por otro lado, informamos de que, como sociedad cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York, cumplimos debidamente con la Sección 1.502 de la Reforma Dodd-Frank de Wall Street y con la Ley de Protección al Consumidor.

> Prevención de Riesgos Laborales

Un año más, nos hemos centrado en fomentar las mejores prácticas en materia de **seguridad, salud y bienestar** en nuestra **cadena de suministro,** con especial **foco en las contratas** que nos ayudan en el despliegue y mantenimiento de la red, actividades donde se concentran los principales riesgos (trabajos en altura, riesgo eléctrico y espacios confinados).

Durante 2021, ante la situación persistente de incertidumbre ocasionada por el COVID-19 entre los trabajadores, hemos mantenido con nuestros proveedores una serie de iniciativas que hemos adaptado según la evolución de la pandemia en cada momento en los diferentes países:

- Una **comunicación más intensa** y **específica** dirigida principalmente a los técnicos de las empresas contratistas.
- **Inclusión en los canales habituales** de comunicación, información de apoyo para que las empresas contemplen medidas que mitiguen por ejemplo el riesgo asociado al teletrabajo, garantizando acciones desde los ejes físico (puesto de trabajo), cognitivo (apoyo emocional) y organizacional (herramientas).
- **Auditorías** de seguridad y salud en el trabajo adaptadas en los países, para así verificar el cumplimiento de los nuevos protocolos establecidos como prevención y seguridad para evitar contagios.
- **Seguimiento** y monitoreo de posibles contagios de nuestros colaboradores.



Proyecto PRL+ en Telefónica España

> ¿Qué es?

Iniciativa de coordinación de actividades empresariales, que busca crear una comunidad de diálogo, compartición de prácticas, resolución de dudas, propuestas de mejora, etcétera, en un plano de igualdad entre proveedor y cliente.

> Objetivos

Identificar palancas que propicien una reducción del número de defectos de PRL detectados y el volumen de accidentes laborales y su gravedad —#ceroaccidentes—. Promover entre las empresas participantes la realización por su parte de auditorías a sus propios proveedores.

> Resultados 2021

- **100% de las empresas han cumplido con el objetivo marcado de supervisiones, incluso algunas lo han superado.**
- **Índice de frecuencia de accidentes (in labore) de 1,02, mejorando el objetivo marcado de 1,10.**

> Diversidad

Promovemos la diversidad y no discriminación entre nuestros proveedores, tal y como recoge nuestra Política. Participamos, por ejemplo, junto a nuestras principales **contratas en Argentina, Colombia, Perú y Venezuela**, en la iniciativa **Mujeres en Red**. A través de ella, se busca fomentar la **capacitación y empleabilidad de mujeres** en perfiles técnicos en el sector de telecomunicaciones, impulsando la **igualdad de oportunidades** en roles donde la participación femenina es minoritaria. Para ello se lleva a cabo una capacitación integral, tanto técnica como emocional. Por ejemplo, talleres específicos sobre empoderamiento femenino o sesgos inconscientes, con más de 400 técnicas y 2.600 personas capacitadas distribuidas en los 4 países.

> Formación y comunicación

Asimismo, complementando la formación a nuestros compradores y gestores internos de contratos, un año más mantuvimos la **formación a nuestros proveedores** y los **canales de comunicación** con ellos.

9.134 cursos presenciales y 203.724 online que contaron con más de 516.669 participantes de las empresas Aliadas en Latinoamérica.

Esta formación se llevó a cabo de forma presencial u *online* (SuccessFactors, Academia Movistar, ICampus, etcétera) a nuestros proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país y los temas más críticos según el servicio que nos prestan. Por ejemplo, en **Colombia** invitamos a nuestros Aliados de *call center*, bucle y agentes comerciales a realizar el **curso de seguridad digital**, que nos ayudará a **mantener la información de manera segura**, implementando buenas prácticas sobre seguridad en el puesto de trabajo, creación de contraseñas seguras o seguridad en nuestro entorno, entre otros controles. En **México** realizamos más de 23 sesiones a 17 proveedores, donde los **capacitamos sobre los criterios ambientales** que deben de cumplir, con **especial foco en la gestión de residuos**.

Además, promovimos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación a través de diferentes canales, como nuestro boletín trimestral a Aliados, el Portal de Aliados o el Portal del Proveedor. En este último pueden encontrar todas nuestras políticas globales, así como aquellos requerimientos específicos a nivel local.

Nuestros proveedores disponen de un canal confidencial para realizar consultas y reclamaciones asociadas al cumplimiento de nuestros Criterios Mínimos de Negocio Responsable.



También organizamos eventos presenciales y *online* (globales y locales) con proveedores, como:

12º Workshop Global de Energía y Cambio Climático de Telefónica

Punto de encuentro anual entre los líderes de la transformación energética en la Compañía y las principales empresas colaboradoras en la materia. Este es un encuentro que revisa y marca los retos y desafíos para la Compañía en este ámbito. Durante los tres días de trabajo, se desglosaron múltiples iniciativas desde nuestros diferentes mercados, enfocados en reducir el consumo de combustible y el impacto de los gases refrigerantes, en impulsar el apagado de redes legadas o en la puesta en marcha de proyectos innovadores de eficiencia energética, como el Liquid Cooling, el uso de inteligencia artificial para optimizar la energía en horario de bajo tráfico o el primer Bosque Telefónica, entre otras propuestas. Además, un año más **se repasaron los objetivos en materia de cambio climático** de la Compañía, donde se dejó de manifiesto **la importancia del trabajo realizado por nuestros proveedores para su consecución**.



Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático

10th CSR Forum

Como integrantes de la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation (JAC), participamos en el 10th CSR Forum, donde se conectaron más de 450 participantes (profesionales de la sostenibilidad y las compras de los principales operadores de telecomunicaciones, proveedores del sector TIC, instituciones de RSC, ONG e investigadores). Durante la sesión se exploró sobre las **tendencias regulatorias, los nuevos requerimientos y las mejores prácticas** que dan forma a la gestión sostenible de la cadena de suministro durante 2021. Esta colaboración en el sector TIC tiene como objetivo crear crecimiento e impacto en consonancia con las crecientes demandas legislativas y de los consumidores en materia de **Derechos Humanos, economía circular y reducción de carbono**. También, se otorgaron los reconocimientos a las empresas que han demostrado el más alto compromiso, en esta ocasión, en la gestión de su propia cadena de suministro.

***Workshop* de proveedores 2021 en Brasil**

Contó con la participación de 70 empresas con actividades críticas en emisiones. La temática principal del evento fue la gestión del cambio climático, compartiendo con nuestros proveedores, tanto nuestro **plan de reducción de emisiones de CO_2 en la cadena de valor** como nuestro compromiso hacia un futuro bajo en carbono. Además, compartimos con ellos nuestras principales políticas con impacto en nuestra cadena de suministro, transmitiendo la i**mportancia de la gestión de la sostenibilidad en las organizaciones.**

Encuentro con Aliados en Argentina, “de una relación comercial a una relación de confianza”

Como parte de nuestro **compromiso con la ética y la integridad,** desde las áreas de Recursos Humanos, Sostenibilidad y *Compliance,* impulsamos un encuentro con nuestros proveedores. En él **compartimos nuestro programa de integridad y nuestros Principios de Negocio Responsable, haciendo foco en el tema de diversidad e inclusión.** También contamos con la participación de uno de nuestros proveedores, que presentó su experiencia a la hora de implementar medidas relacionadas con la igualdad de género.

Taller sobre violencia y acoso en el trabajo en Argentina

Invitamos a los proveedores del contrato de bucle (despliegue y mantenimiento de red) a un taller de compartición de buenas prácticas sobre los desafíos de la **implementación del convenio 190 organizado por la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo en Argentina.** De esta forma, reforzamos el compromiso que tenemos con nuestros proveedores en trabajar de la mano en diferentes temáticas recogidas en nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.



Resumen de indicadores clave

GRI 204-1, 414-2, 308-2

	Indicadores	2020	2021
Actividad	Volumen compras adjudicado.	24.268M	23.737M
	Proveedores adjudicatarios.	9.038	9.368
	% Compras adjudicado localmente.	77%	81%
Ética y Cumplimiento	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global[(1)].	1.700	810
	% Proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en EcoVadis[(1)].	68%	71%
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance.	100%	100%
	Proveedores bloqueados por motivos de incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad.	9	9
	Total auditorías a proveedores.	16.105	17.960
	Proveedores de riesgo con planes de mejora.	560	610

(1) En 2021 implementamos un ajuste en la metodología de análisis de proveedores de riesgo con el fin de poner foco en aquellos proveedores con un significativo impacto en el negocio, así como en la estrategia de la Compañía. No obstante, debido al ejercicio realizado durante 2021 para adaptar la exhaustividad del cálculo, dicha metodología difiere del cálculo llevado a cabo en 2020, por lo que no se garantiza la comparabilidad entre ambos ejercicios.

HITOS

→ **Continuamos minimizando los riesgos de sostenibilidad dentro del proceso de Compras, con el 100% de nuestros proveedores aceptando nuestros estándares de sostenibilidad como parte de sus obligaciones contractuales, y evaluando a nuestros proveedores de alto riesgo a través de una evaluación de sostenibilidad externa (EcoVadis).**

→ **En colaboración con las otras telcos de la iniciativa JAC, auditamos a 71 empresas del sector TIC y encuestamos a 21.582 empleados de 17 fábricas de proveedores, para trabajar así los diferentes niveles de nuestras cadenas de suministro.**

→ **Reducimos un 27% las emisiones de CO_2 de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro Alcance 3 (64%).**



2.17. Anexo

2.17.1. Grupos de interés de Telefónica

GRI 102-40, 102-42

Telefónica pone redes y servicios accesibles y seguros a disposición de personas y entidades, para que todos ellos puedan expresarse, compartir, trabajar de forma colaborativa, disfrutar... En base al modelo de relación que nos une, distinguimos siete grupos de interés clave:

1. **Clientes:** clientes de todas nuestras marcas comerciales, tanto residencial como empresas, así como todos los organismos que representan a los clientes.

2. **Empleados:** empleados propios, en activo y exempleados, asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.

3. **Socios estratégicos y proveedores:** empresas clave para el desarrollo y prestación de nuestros servicios, así como las empresas proveedoras y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.

4. **Accionistas y analistas:** compañías que invierten en Telefónica y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma.

5. **Entidades gubernamentales y reguladores:** organizaciones locales, nacionales e internacionales.

6. **Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación:** *influencers*, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.

7. **Sociedad (incluye comunidades, ONG, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría):** comunidades afectadas tanto a nivel local como nacional y regional, así como colectivos especiales, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), empresas, *think tanks*, escuelas de negocio y universidades.

2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés

GRI 102-21, 102-43

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
Informar / Dar a conocer	Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos. Compartir información puede influenciar a las partes interesadas, crear confianza y demostrar transparencia y disposición a contratar.	Mantenerles puntualmente y periódicamente informados: boletines, cartas, boletines informativos, informes, presentaciones, discursos, vídeos, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas…	Transparencia.
Consultar	Telefónica pregunta por la perspectiva de sus grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque ha dado lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.	Medir y evaluar: encuestas, *focus groups,* evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	Transparencia y escucha: pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés.
Participar/Dialogar	Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.	Debate en profundidad: Consejo Asesor, grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	Transparencia. Escucha. Colaboración. Debate en torno a un propósito común.

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
Colaborar	Colaboración entre dos o más partes en un área mutua de interés. La Compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.	Colaboración activa: establecimientos de comités conjuntos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas, negociación colectiva.	Transparencia. Escucha. Compromiso. Relación positiva en base a un propósito común.
Empoderar/ Involucrar	Las partes interesadas tienen posibilidad el medio formal para influir en el gobierno corporativo y toma de decisiones del Grupo.	Compartir responsabilidades: representación de partes interesadas en la Junta Directiva, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.	*Engagement* efectivo: compartir propósito y responsabilidades.

2.17.3. Asuntos materiales

GRI 103, 102-47

Capital Social	Clientes y Marketing Responsable	Calidad	Redes rápidas, buena cobertura y ancho de banda suficiente para los requerimientos de la sociedad actual…). Asegurar la estabilidad de la red y fiabilidad de los servicios (velocidad, conexión…)
		Transparencia	Facturas claras. Mismo servicio y atención en todos los canales (que pueda hacer gestiones, solucionar problemas a través de cualquier canal)
		Atención al Cliente	Disponer de un servicio ajustado a necesidades de nuestros clientes, de buena calidad y con un precio adecuado. Disponer de canales de consulta y de gestión que hagan la atención ágil y fácil. Soluciones rápidas, eficaces y satisfactoria de las incidencias
		Marketing Responsable y Sostenible	Productos y servicios accesibles para todos (por ejemplo, personas con discapacidad, mayores)
		Publicidad Responsable	Publicidad responsable e inclusiva
	Inclusión Social	Inclusión Digital	Disponer de productos y servicios asequibles para todos, incluso para los que tienen menos recursos o en situaciones especiales. Tener productos y servicios asequibles para todos, incluso para los que tienen menos recursos o en situaciones especiales.
		Brecha Digital	Compromiso para desplegar la red llegando a todas las personas, incluso en lugares remotos.
		Alfabetización mediática (incluye ICT y menores)	Concienciación y formación a todos los colectivos para que puedan hacer uso de las nuevas tecnologías. Protección a los menores sobre el uso inadecuado de la tecnología, estableciendo los controles necesarios y concienciando sobre las ventajas y los peligros del uso de la tecnología
	Privacidad del Cliente	Protección de Datos	Garantizar la privacidad y buen uso de los datos de nuestros clientes en un entorno digital
	Ciberseguridad	Ciberseguridad	Ciberseguridad y protección de datos personales (crear un entorno digital seguro, llevar a cabo estrategias que minimicen y gestionen riesgos)
	Derechos Humanos y Relación con las Comunidades	Derechos Humanos	Promover el respeto y promoción de los Derechos Humanos entre todos los grupos de interés (incluyendo la libertad de expresión, nuevos derechos digitales y uso ético de la inteligencia artificial…) Disponer de los canales adecuados de consulta y reclamaciones. Fomentar el diálogo y la relación con grupos de interés para hacerles partícipes de la gestión (acciones orientadas para implicar a los principales agentes en nuestra gestión diaria, incluyendo alianzas, relaciones con medios, instituciones, entidades, inversores)

Capital Humano	Prácticas Laborales	Atracción y retención del Talento	Preocupación por la adquisición, retención y desarrollo de talento
		Remuneración justa	Disponer de esquemas de remuneración justos y atractivos.
		Libertad de Asociación y participación del empleado	Facilitar la libertad de asociación y la participación de los empleados
	Compromiso con los empleados, diversidad e inclusión	Diversidad, Igualdad y no discriminación	Promoción de la igualdad de genero, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Actuar para prevenir y eliminar el acoso laboral. Tener presente el envejecimiento poblacional y su efecto en la empresa (Por ejemplo, medidas para tratar a los empleados de >50 años)
		Desarrollo profesional	Formar a los empleados para adaptarlos al nuevo entorno digital (poner herramientas digitales a disposición de los empleados para que mejoren su productividad, desarrollen las habilidades adecuadas que pide el mercado hoy, etc.)
		Cultura	Comportamientos internos, procesos y objetivos alineados con una conducta ética, respetuosa con el medioambiente y responsable con nuestros empleados, clientes y sociedad en general
	Seguridad y Salud del empleado	Seguridad , Salud y Bienestar del empleado	Ofrecer nuevas formas más flexibles de trabajo para sus empleados facilitando la conciliación familiar (flexibilidad, teletrabajo, desconexión digital fuera de la oficina…). Preocupación por la seguridad, salud y el bienestar de los empleados
Modelo de negocio e innovación	Productos y Servicios sostenibles (incluye servicios Eco Smart)	Productos y Servicios sostenibles (incluye servicios Eco Smart)	Productos y servicios que ayuden a los clientes a aumentar su eficiencia energética y sostenibilidad
	Minerales en Conflicto	Minerales en Conflicto	Trabajar con proveedores que no usen minerales de zonas en conflicto
	Gestión de la cadena de suministro	Relaciones éticas y justas con proveedores	Disponer de términos y condiciones de pago que faciliten la sostenibilidad económica de sus proveedores
		Gestión responsable de la cadena de suministro y de compras	Trabajar con proveedores que cumplan los estándares sociolaborales, incluyendo condiciones de seguridad y salud, jornada laboral y remuneración decente. Tener implementados estándares de ética, medioambiente y derechos humanos en los procesos de compra (ética, anticorrupción, medioambientales etc.). Trabajar con proveedores que tengan en cuenta el cambio climático y reduzcan sus propias emisiones
	Resiliencia del modelo de negocio	Contribución económica local y crecimiento inclusivo	Desarrollo de proveedores locales, en especial pymes, y compras locales
		Finanzas sostenibles	Reporte de nuevos indicadores financieros en base a criterios de sostenibilidad, fomentar el crecimiento de actividades sostenibles, mantener una participación activa con todas las partes interesadas de los objetivos medioambientales y sociales que están en fase de desarrollo
	Impactos físicos del Cambio Climático	Impactos físicos del cambio climático	Gestión de los riesgos y las oportunidades asociados a la exposición directa de los activos y operaciones que posee o controla la Compañía a los impactos físicos reales o potenciales del cambio climático. Capta los problemas medioambientales y sociales que pueden surgir de las interrupciones operativas debidas a los impactos físicos del cambio climático





	Ética empresarial	Ética e Integridad	Cumplir con prácticas de negocio ético y responsable, incluyendo medidas contra la corrupción y el soborno. Promover un contenido audiovisual ético
		Gobernanza, rendición de cuentas y cultura	Transparencia y veracidad de la información, adecuada y accesible para todos los grupos de interés. Disponer de una relación transparente y equilibrada con el Gobierno/ Administración. Diversidad en la composición del consejo de administración. Ofrezca información veraz y completa de sus acciones sociales y medioambientales
		Inteligencia artificial	Asegurar una debida diligencia en los sistemas que utilizan inteligencia artificial
	Gestión del entorno legal y regulatorio	Entorno económico, político y regulatorio	Cumplir con la legislación vigente y las políticas y normativas internas de la Compañía. Contingencias tributarias y transparencia fiscal.
	Comportamiento competitivo	Comportamiento competitivo	Presión responsable a grupos de interés (lobbying) y prácticas anticompetitivas
	Gestión de riesgos sistémicos	Gestión de riesgos sistémicos	Gestión de la empresa a la hora de abordar los riesgos asociados a ESG que puedan incidir en la percepción de los grupos de interés
	Gestión del riesgo de incidentes críticos	Respuesta ante situaciones de emergencia	Disponer de un plan de actuación para mantener las comunicaciones ante situaciones de emergencia (desastres naturales o incidentes graves)
Medioambiente	Gestión de energía y emisiones	Mitigar los efectos del cambio climático (Emisiones, Energía y renovables)	Reducir emisiones de carbono para reducir su impacto en el planeta. Ser eficiente en el consumo de energía y usar energías limpias (Energías renovables y eficiencia energética). Contribuir a luchar contra el cambio climático
	Impactos ecológicos	Biodiversidad	Gestión de los impactos de la empresa en los ecosistemas y biodiversidad a través de actividades que incluyen principalmente el desarrollo, la construcción y la ubicación de infraestructuras de telecomunicaciones. Los impactos incluyen, entre otros, la perdida de la biodiversidad, la destrucción de hábitats naturales, si bien prácticamente la totalidad de infraestructuras se encuentran en hábitats de valor bajo o muy bajo (entornos urbanizados). La categoría no cubre los impactos del cambio climático en los ecosistemas y la biodiversidad.
	Calidad del aire	Ruido	La actividad de Telefónica no produce la emisión significativa de contaminantes (NOx, SOx, partículas) al aire, si bien trabajamos para reducir sus fuentes de emisión (consumo de combustibles fósiles) en línea con la estrategia de cambio climático. Además, aspectos como el ruido se gestionan a través de sistemas de gestión ambiental certificados.
	Gestión del agua y aguas residuales	Agua	Abordar el uso y el consumo de agua, la generación de aguas residuales y otros impactos de las operaciones en los recursos hídricos, prestando especial atención a los países con elevado estrés hídrico.
	Gestión de residuos y materiales peligrosos	Economía Circular (incluye residuos eléctricos y electrónicos)	Gestionar y tratar residuos, incluyendo equipos eléctricos y electrónicos . Reducir su impacto a través del Ecodiseño, reutilización y reciclaje. Desarrollar nuevos modelos de negocio basados en economía Circular



2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera

GRI 102-10, 102-45, 102-48, 102-49

> El origen de la información que comprende la información no financiera

La información no financiera del grupo se recoge sin incluir los datos de Centroamérica, salvo notificación específica.

Información económica y financiera

Proviene de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, auditado por PwC.

Clientes

Procede de los sistemas de control de gestión de Telefónica S.A. y de las operaciones en los países. El número de accesos totales de la Compañía no tiene por qué coincidir con la suma parcial de los mismos, país a país, ya que, con criterios de homogeneización, el área de Control de Gestión Corporativa estandariza algunos criterios de contabilización de accesos.

Empleados

La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos Corporativos y las áreas locales de gestión. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de personas como factor de proporcionalidad.

Medioambiente y cambio climático

La información es enviada por los distintos responsables: gestión de la energía, medioambiente y/o operaciones de cada país o jurídica, a través de cuestionarios on-line y otros soportes informáticos. Los datos de medioambiente y energía se consolidan por suma simple y, en el caso de emisiones de gases de efecto invernadero (cambio climático), se calculan multiplicando el dato de actividad por su factor de emisión correspondiente, agregando posteriormente por suma simple. Los factores de emisión proceden de fuentes de información de reconocido prestigio (GHG Protocol, DEFRA, Ministerios de medioambiente/energía…) y han sido validadas por una entidad externa independiente (AENOR).

Proveedores

Proviene del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de Compras. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad y se presenta desglosada por países. El capítulo destinado a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica. Es importante destacar la diferencia entre los datos de aprovisionamientos en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo con el criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica) y el criterio de compras adjudicadas utilizado en distintos apartados de este Informe, que se refiere a las compras que son aprobadas en el período, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

> Perímetro societario

El listado de las principales sociedades que conforman el Grupo Telefónica, su denominación, objeto social principal, país, capital social, porcentaje de participación efectiva del Grupo y la sociedad o sociedades a través de las cuales se obtiene la participación del Grupo pueden consultarse en el Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2021.

Durante el año 2021 se ha acometido la revisión del perímetro societario de reporte de los principales indicadores no financieros. Estos indicadores han sido agrupados, atendiendo a su naturaleza y temática, en las siguientes categorías:

- Cambio Climático
- Economía Circular
- Productos sostenibles
- Net Promoter Score (NPS)
- Capital Humano
- Anticorrupción, denuncias y negocio responsable
- Fiscal
- Derechos Humanos
- Formación anticorrupción
- Formación Principios de Negocio Responsable
- Reputación
- Impacto
- Seguridad
- Privacidad
- Auditorías de Privacidad / Seguridad
- Proveedores
- Comportamiento competitivo y open Internet
- Accionistas

Para cada una de estas categorías, y partir de información tanto interna como externa (por ejemplo, la normativa no financiera o los principales estándares de reporte en materia de sostenibilidad), se han identificado criterios específicos que permiten estimar el alcance societario correspondiente.

> Otra información

Toda la información de este Informe se presenta en euros, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio aplicados coinciden con los utilizados en la elaboración de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, con el objetivo de facilitar la relación integral entre variables financieras y variables no financieras.

Debido a su carácter estratégico para la compañía, el Informe contiene determinados indicadores puntuales correspondientes a VMED O2 (Virgin Media O2), la *joint venture* creada en el Reino Unido entre Telefónica UK y Virgin Media UK. Esta entidad empezó a operar el 1 de junio de 2021 y el auditor externo no ha verificado su información no financiera.



2.17.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF)

GRI 102-12, 102-32, 102-46, 102-54

Este Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión de Telefónica 2021 y recoge los avances producidos en el año en la Compañía y en su cadena de valor en materia económica, social y ambiental, así como su posicionamiento estratégico, de desarrollo y de mercado que permitan al lector entender mejor la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio y su materialidad, su capacidad de generar valor en los capitales que lo conforman, y la interacción con los grupos de interés con que se relaciona.

Dicho estado ha sido evaluado y aprobado en Consejo de Administración ya que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Telefónica 2021.

Telefónica pone a disposición de todos sus grupos de interés toda su información pública para facilitar una información fiable, material, concisa y comparable sobre el desempeño de la Compañía, su modelo de negocio, sus palancas de valor y sus líneas estratégicas para los próximos años.

Telefónica reporta la información no-financiera siguiendo los siguientes estándares:

a. Siguiendo las recomendaciones del IIRC (International Integrated Reporting Council) y de conformidad con los Estándares GRI (opción Exhaustiva).



Ver Tabla de cumplimiento Estándares GRI en el apartado 2.17.9. de este mismo capítulo

b. De acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; al texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y a la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Tanto el cumplimiento de la Ley como la opción GRI han sido posteriormente sometidas a la verificación externa por parte de PwC.



Ver Tabla de cumplimiento Ley 11/2018 en el apartado 2.17.9. de este mismo capítulo

c. Siguiendo el estándar SASB (Sustainability Accounting Standards Board) Telecommunication Services Sustainable Industry Classification System® (SICS®) TC-TL.



Ver Tabla de cumplimiento SASB en el apartado 2.17.10. de este mismo capítulo

d. El reporte medioambiental sigue las recomendaciones marcadas por la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).



Ver Tabla de cumplimiento TCFD en el apartado 2.17.8. de este mismo capítulo

e. Asimismo, la revisión del EINF llevada a cabo por PwC se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS, unos valores que buscan “garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización”.

Además, Telefónica informa sobre su compromiso con relación a la siguiente Normativa Internacional:

a. Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
b. Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). (ver capítulo 2.8)
c. Pacto Derechos Civiles y Políticos.
d. Pacto Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
e. Convención Derechos del Niño.
f. Convención Derechos Personas con Discapacidad.
g. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
h. Convenio de Basilea (desechos peligrosos).
i. Directrices internacionales (ICNIRP).
j. Protocolo de Montreal.

> Principios para la elaboración del Informe

Inclusión de los grupos de interés
En el capítulo ‘Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés’ se identifican dichos grupos y se explica cómo ha respondido Telefónica a sus expectativas e intereses razonables.

Contexto de sostenibilidad
Telefónica contribuye al progreso de las comunidades en las que opera y su sostenibilidad, tanto social como ambiental, en toda su cadena de valor y a nivel local, regional, nacional e internacional: desde el trabajo con nuestros proveedores pasando por la comercialización de productos y servicios sostenibles, hasta el respeto de los derechos de los consumidores.

Materialidad
Se abordan aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la Compañía y que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés. Para ello se ha llevado a cabo un análisis de materialidad, tanto a nivel corporativo como local y regional, desde una doble perspectiva: la relevancia para nuestros grupos de interés y el impacto en las comunidades.



Exhaustividad
Indicamos los aspectos materiales y su cobertura, alcance y tiempo, de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos y ambientales como sociales. Así, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de Telefónica en el período analizado.

Impacto
Se indican los impactos que la Compañía tiene en la sociedad y el medioambiente de las comunidades en que operamos.

2.17.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

GRI 103

Telefónica, a través de su Presidente, es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC en sus siglas en inglés) desde 2002. El UNGC es un marco voluntario de las empresas para alinear sus operaciones y estrategias con los 10 principios sobre Derechos Humanos, trabajo, medioambiente y la lucha contra la corrupción.

		Principios	Capítulo del informe
Derechos Humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	2.8. Derechos Humanos 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	2.8. Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
Estándares laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	2.6. Capital Humano 2.8 Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	2.8. Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.8. Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	2.6. Capital Humano 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
Medioambiente	Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	2.4. Digitalización y servicios Eco Smart 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	2.12. Ética y Cumplimiento 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro



2.17.7. Colaboración con otras asociaciones

GRI 102-13

Telefónica colabora con asociaciones y otras organizaciones que impactan directamente en nuestro sector y grupos de interés. Destacan:

AECA, institución emisora de principios y normas de contabilidades generalmente aceptadas y estudio sobre buenas prácticas empresariales.

AENOR, entidad española que desarrolla actividades de normalización y certificación (N+C) para mejorar la calidad en las empresas y el bienestar de la sociedad.

Alliance to better protect minors online, iniciativa de autorregulación cuyo objetivo es mejorar el entorno *online* de los niños y los jóvenes.

American Society, funciona como una organización apolítica y sin fines de lucro y se esfuerza por ser el punto focal para las personas interesadas en desarrollar y mantener relaciones comerciales y sociales en un entorno internacional.

Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), es la organización empresarial que impulsa la digitalización de la economía española. Formada por una red de más 500 empresas de los sectores clave, impulsa el desarrollo de la economía digital a través de la representación y defensa de los intereses de nuestros asociados (*Policy*), la divulgación, investigación y creación de sinergias (*Labs*) y la generación de confianza en el entorno digital (*Trust*).

ASIET, asociación conformada por las principales operadoras de telecomunicaciones en Latinoamérica.

Aspen Institute España, es una fundación independiente dedicada a promover el liderazgo basado en valores y la reflexión sobre los asuntos críticos para el futuro de la sociedad. Proporciona un foro plural y equilibrado para el debate de asuntos de interés general entre personas que aspiran a llevar sus ideas a la acción. Sus actividades se centran en programas, seminarios y conferencias.

Banco Mundial, recurso vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo.

Bitkom es la asociación digital de Alemania. Fundada en 1999 en Berlín, representamos a más de 2.700 empresas de la economía digital. Nuestra membresía abarca más de 1,000 pymes, más de 500 startups y prácticamente todos los actores globales.

Broadband Forum, organización industrial sin fines de lucro centrada en mejorar las redes de banda ancha para que sean más rápidas e inteligentes.

Business Europe, organización patronal europea creada por organizaciones nacionales y que actualmente representa a 40 organizaciones de 34 países.

CDP, organización sin fines de lucro que dirige el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones a fin de gestionar su impacto en el medioambiente.

CEOE, institución representativa de los empresarios españoles.

ClosinGap, este grupo busca ser un motor de transformación social y económica que ayude a facilitar el desarrollo personal y profesional de las mujeres, garantizando la igualdad de oportunidades.

Comisión Europea (CE), institución que encarna la rama ejecutiva del poder comunitario.

CAF, Banco de Desarrollo de América Latina, es una institución financiera multilateral cuya misión es apoyar el desarrollo sostenible de los países accionistas y la integración regional. Atiende a los sectores público y privado, suministrando productos y servicios financieros múltiples a una amplia cartera de clientes, constituida por los gobiernos de los Estados accionistas, instituciones financieras y empresas públicas y privadas.

Casa de América, consorcio público que tiene como objetivo estrechar los lazos entre España y el continente americano, especialmente con Iberoamérica. En sus actos, abiertos al público, participan miembros de gobiernos de ambos lados del Atlántico, medios de comunicación, diplomáticos, empresas, representantes del mundo cultural y académico e instituciones.

Chefsache, red alemana de líderes comprometidos con hacer de la igualdad de género una prioridad de la alta dirección.

Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), defiende los intereses de las personas con discapacidad auditiva y sus familias.

***Corporate Excellence*,** centro de conocimiento integrado por las principales corporaciones españolas, aspira a convertirse en una referencia técnica en la gestión de intangibles y sostenibilidad.

Cyber Threat Alliance (CTA), organización comprometida con nuestra misión de garantizar un ecosistema digital más seguro mediante la colaboración y el intercambio de información. Su experiencia como individuos tiende un puente entre la infraestructura técnica, la política y las comunicaciones; en su conjunto son la base de nuestro éxito.

DigitalES, Asociación Española para la Digitalización, reúne a las principales empresas del sector de la tecnología e innovación digital en España. El objetivo de DigitalEs es impulsar la transformación digital de ciudadanos, empresas y administración pública, contribuyendo así al crecimiento económico y social de nuestro país.



EIT Health, está situada en un lugar privilegiado, en el punto de encuentro entre la empresa, la investigación y la educación, para aportar al mercado soluciones sanitarias innovadoras y reales que mejoren la salud de los ciudadanos.

ERT, *European Round Table for Industry*, foro informal que reúne hasta 50 directores ejecutivos y presidentes de las principales empresas multinacionales de filiación europea.

ETNO, asociación que engloba a los principales operadores europeos.

ETSI, Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones.

Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales (FELGTB) de España, que defiende y promueve los Derechos Humanos y la igualdad de oportunidades para las personas LGBT+.

Foro de Integridad Corporativa es una iniciativa que forma parte de la Red Internacional de Business Integrity Fora de Transparency International y que reúne a grandes empresas plenamente comprometidas en el fomento y desarrollo de una cultura empresarial de la integridad, posicionándose como referentes nacionales e internacionales en transparencia, cumplimiento, sostenibilidad, ética y buen gobierno, a través de la adopción de las mejores prácticas en todos estos ámbitos.

Forum LGBTI+ Empresas. Fomenta la integración de las personas LGBT+ en la sociedad y el ámbito laboral.

Fundación Carolina, institución de referencia para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana, particularmente en materia de ciencia, cultura, tecnología e innovación.

Fundación Cotec para la innovación, es una organización privada sin ánimo de lucro cuya misión es promover la innovación como motor de desarrollo económico y social. En el cumplimiento de esa misión, Cotec destaca principalmente en dos actividades: servir de observatorio de la I+D+i en España, y proporcionar análisis y consejos en materia de innovación, tecnología y economía.

Fundación Euroamérica, estimula la cooperación y el entendimiento entre instituciones, empresas y personalidades europeas y latinoamericanas para fomentar las relaciones entre Europa y América.

Fundación FIWARE, organismo legal independiente que proporciona recursos compartidos para ayudar a lograr la misión FIWARE promoviendo, aumentando, protegiendo y validando las tecnologías FIWARE, así como las actividades de la comunidad FIWARE, empoderando a sus miembros, incluidos los usuarios finales, los desarrolladores y el resto. de las partes interesadas en todo el ecosistema.

Fundación Máshumano, entidad promotora de la humanización de los modelos de gestión de las organizaciones empresariales y sociales, proponiendo modelos de trabajo que den respuesta a la necesidad social de conciliación entre la vida personal, familiar y profesional.

Fundación ONCE, organización dedicada a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

Fundación Randstad, que tiene la misión de conseguir la igualdad de oportunidades laborales de las personas con discapacidad.

Global Compact (Pacto Mundial de Naciones Unidas), iniciativa internacional que promueve implementar diez principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

Global Digital Women (GDW) es una entidad internacional de mujeres pioneras digitales. Su objetivo es la creación de redes, la visibilidad y el empoderamiento de las mentes digitales inspiradoras de nuestro tiempo. Con GDW ofrecemos a las #femaledigitalheros de empresas, política, asociaciones y organizaciones una plataforma y espacio para intercambiar experiencias y visibilizar sus trayectorias profesionales.

Global Network Initiative (GNI), coalición de empresas, organizaciones de la sociedad civil, inversores y académicos que trabajan para proteger y promover la libertad de expresión y la privacidad en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Grupo español de crecimiento verde, asociación que tiene como objetivo afrontar los retos medioambientales mediante la colaboración público-privada.

GSMA, es una organización de operadores móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil. Tiene como miembros aproximadamente 800 operadores de telefonía móvil y más de 200 empresas relacionadas.

IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa es la voz líder en gobierno corporativo en Brasil y una de las principales referencias en el mundo que aboga por altos estándares de integridad empresarial, dirigiéndose a empresarios, líderes empresariales, inversores, miembros del consejo de administración, ejecutivos y políticos.



ICT Coalition, trabaja por el desarrollo de productos y servicios que aborden el reto de la seguridad de los menores en el mundo *online.*

IDB (Banco Interamericano de Desarrollo), es la primera fuente de financiación para desarrollo en la región. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida en América Latina y el Caribe en sectores prioritarios como la salud, la educación y la infraestructura a través del apoyo financiero y técnico a los países que trabajan para reducir la pobreza y la desigualdad. Su visión es alcanzar el desarrollo de una manera sostenible y respetuosa con el clima.

Information Security Forum (ISF) es un organismo independiente de seguridad de la información.

Instituto Hermes, El Instituto Hermes es una fundación sin ánimo de lucro dedicada a identificar, difundir y defender los derechos de ciudadanía digital.

Internet Watch Foundation, ONG que localiza y reporta imágenes de abuso sexual a menores a nivel global.

ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones), es el organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Joint Audit Cooperation, iniciativa sectorial de 17 operadoras de telecomunicaciones que han aunado esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad en fábricas de proveedores comunes.

Media Chicas, organización sin fines de lucro con la misión de acortar la brecha digital de género, a través de la democratización del conocimiento.

Mobile UK es la asociación de los operadores de redes móviles del Reino Unido: EE, O2, Three y Vodafone. La misión de Mobile UK es trabajar con el gobierno, los reguladores, la sociedad civil y otros para aprovechar el poder de los dispositivos móviles para mejorar las vidas de nuestros clientes y la prosperidad del Reino Unido en su conjunto.

OCDE, organización que promueve políticas para mejorar el bienestar económico y social de las personas en todo el mundo.

O-RAN Alliance, tiene como misión remodelar la industria de RAN hacia redes móviles más inteligentes, abiertas, virtualizadas y completamente interoperables. Los nuevos estándares O-RAN permitirán un ecosistema de proveedores de RAN más competitivo y vibrante con una innovación más rápida para mejorar la experiencia del usuario. Las redes móviles basadas en O-RAN mejorarán al mismo tiempo la eficiencia de las implementaciones de RAN y las operaciones de los operadores móviles.

ONU Mujeres, desarrolla programas, políticas y normas con el fin de defender los Derechos Humanos de las mujeres y garantizar que todas las mujeres y las niñas alcancen su pleno potencial.

Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica, es un organismo internacional conformado por 21 países iberoamericanos, que articula la cooperación en materia de juventud.

Organización Mundial del Turismo (OMT), es un organismo especializado de Naciones Unidas que tiene como propósito fomentar y desarrollar el turismo como instrumento importante para la paz y el entendimiento mundial, el desarrollo económico y el comercio internacional.

Organización de las Naciones Unidas, fundada por 51 países que se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacionales y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los Derechos Humanos.

Pride Connection, red que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBTI a las distintas organizaciones que la componen.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), trabaja para erradicar la pobreza y reducir las desigualdades y la exclusión.

RE100, iniciativa mundial para implicar, apoyar y destacar a las grandes empresas que se han comprometido a utilizar un 100% de energía renovable, dando ejemplo de liderazgo en la lucha contra el cambio climático y desarrollo de una economía baja en carbono.

Real Academia de Ingeniería, institución a la vanguardia del conocimiento técnico, que promueve la excelencia, la calidad y la competencia de la Ingeniería española en sus diversas disciplinas y campos de actuación. Como parte de sus actividades, impulsa el programa 'Mujeres e Ingeniería' donde colabora Telefónica.

Real Instituto Elcano es el *think tank* de estudios internacionales y estratégicos, realizados desde una perspectiva española, europea y global. Su objetivo es fomentar en la sociedad el conocimiento de la realidad internacional y las relaciones exteriores de España, así como servir de foco de pensamiento y generación de ideas que resulten útiles para la toma de decisiones de los responsables políticos, los dirigentes de empresas privadas e instituciones públicas, agentes sociales y académicos.

Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI (REDI), la red de empresas y profesionales que tienen el compromiso de fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso en las organizaciones en España, en donde se valore el talento sin importar su identidad, expresión de género y orientación sexual.



Responsible Business Alliance es una coalición de la industria TIC dedicada a la responsabilidad social de las empresas en las cadenas de suministro globales.

Tele Management Forum, proporciona un entorno abierto y colaborativo junto con herramientas prácticas e información para ayudar a sus miembros en sus iniciativas de transformación digital. Sus servicios incluyen programas de colaboración y proyectos de prueba de concepto de Catalyst, investigación y puntos de referencia de la industria, hojas de ruta tecnológicas, guías de mejores prácticas, pautas de procesos comerciales y API abiertas, así como capacitación certificada, conferencias e investigación. El Foro cuenta con más de 850 empresas miembros, entre ellas diez de los diez mayores proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo.

Will Women in Leadership in Latin America – La misión de la organización es promover el desarrollo de la carrera de las mujeres en América Latina, así como fomentar que las empresas con sede en la región implementen programas para mujeres en el ámbito de los negocios, promoviendo el intercambio de buenas prácticas.

Women in Agile, organización sin ánimo de lucro para crear redes, promover y apoyar el trabajo de mujeres destacadas en la comunidad ágil.

5G Automotive Association, organización global e intersectorial de compañías de las industrias automotriz, tecnológica y de telecomunicaciones. Su objetivo es desarrollar soluciones integrales para futuros servicios de movilidad y transporte, evitando así los problemas de incompatibilidad desde el principio.

2.17.8. Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD, por sus siglas en inglés)

GOBERNANZA	
Divulgar la gobernanza de la organización en torno a los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	
Recomendaciones	**Referencias**
a) Supervisión del Consejo sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2 Energía y Cambio Climático. Gobernanza. Página 71 2.11 Gobernanza y Cultura de la Sostenibilidad: páginas 191-194 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -318 4.4. Estructura organizativa de los órganos de administración: Comisión de Sostenibilidad y Calidad. Páginas 394-396 Respuesta CDP Climate 2021: C1.1b
b) Describa el rol de la Dirección en analizar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2. Energía y Cambio Climático. Gobernanza. Página 71 2.11 Gobernanza y Cultura de la Sostenibilidad: páginas 191-194 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -318 4.4. Estructura organizativa de los órganos de administración: Comisión de Sostenibilidad y Calidad. Páginas 394-396 Respuesta CDP Climate 2021: C1.2, C1.2a
ESTRATEGIA	
Divulgar los impactos reales y potenciales de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación de la organización, cuando dicha información es material.	
Recomendaciones	**Referencias**
a) Describa los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático identificadas por la organización en el corto, medio y largo plazo.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro. Páginas 240-252 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -318 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 3.3 Factores de riesgo. Riesgos operacionales. Página 325-338 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a.
b) Describa el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	1.1. Visión estratégica. Entorno social: mayor relevancia de las cuestiones ambientales y de sostenibilidad a largo plazo. Páginas 8 -9 1.7 Finanzas sostenibles. Páginas 25-29 2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: Páginas 90-94 2.5 Taxonomía de actividades sostenibles. Páginas 95-102 Respuesta CDP Climate 2021: C2.3a, C2.4a, C3.1, C3.2a, C3.3, C3.4, C3.4a, C-FS3.7, C-FS3.7a
c) Describa la resiliencia de la organización bajo distintos escenarios climáticos, incluyendo un escenario de 2ºC o inferior.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.3.4 Economía Circular. Estrategia y compromisos. Páginas 83-85 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: páginas 90-94 Respuesta CDP Climate 2021: C3.2, C3.2a





GESTIÓN DE RIESGOS

Divulgar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el cambio climático.

Recomendaciones	Referencias
a) Procesos para identificar y evaluar riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 295 -302 3.2 Mapa de riesgos. Páginas 319-324 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 3.3 Factores de riesgo. Riesgos operacionales. Página 308 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1, C2.2, C2.2a, C-FS2.2b, C-FS2.2c, C-FS2.2f
b) Procesos para gestionar riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 74-75 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -324 3.2 Mapa de riesgos. Páginas 319-324 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1, C2.2, C-FS2.2f
c) Integración de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.11.2 Cultura alineada con la gestión ética y sostenible. Remuneración variable anual. Páginas 193-194 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 295 -302 3.2 Mapa de riesgos. Páginas 319-324 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 5.1 Informe anual sobre remuneraciones. Páginas 462 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1, C2.2

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Divulgar las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático cuando dicha información es material.

Recomendaciones	Referencias
a) Métricas usadas para evaluar riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.2.6 Energía y Cambio Climático. Progreso 2021. Páginas 76-81 2.3.4 Economía Circular. Estrategia y compromisos. Páginas 83-85 2.3.5 Economía circular. Progreso 2021. Páginas 85-89 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: páginas 90-94 2.11.2 Cultura alineada con la gestión ética y sostenible. Remuneración variable anual. Páginas 193-194 5.1 Informe anual sobre remuneraciones. Páginas 462 Respuesta CDP Climate 2021: C4.2, C4.2a, C4.2b, C9.1
b) Cálculo de las emisiones de GEI de Alcance 1, 2 y en su caso Alcance 3 y los riesgos relacionados.	2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.2.6 Energía y Cambio Climático. Progreso 2021. Páginas 76-81 Respuesta CDP Climate 2021: C6.1, C6.3, C6.5, C-FS14.1, C-FS14.1a, C-FS14.1b, C-FS14.1c
c) Objetivos usados para gestionar los riesgos y oportunidades climáticos y el desempeño sobre los objetivos.	2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.2.6 Energía y Cambio Climático. Progreso 2021. Páginas 76-81 2.3.4 Economía Circular. Estrategia y compromisos. Páginas 83-85 2.3.5 Economía circular. Progreso 2021. Páginas 85-89 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: páginas 90-94 Respuesta CDP Climate 2021: C4.1, C4.1a, C4.1b, C4.2, C4.2a, C4.2b

2.17.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI

GRI 102-55

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio, entorno, organización y estructura.	102-1	Nombre de la Compañía.	Respuesta directa: Telefónica S.A.	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	1.3. Modelo de negocio. 1.6. Organización. 1.8. Principales magnitudes y presencia.	
	Mercados en los que opera.	102-3	Ubicación de la sede.	Respuesta directa: Madrid, España.	
		102-4	Ubicación de las operaciones.	1.8. Principales magnitudes y presencia. 1.8.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible.	
		102-5	Propiedad y forma jurídica.	1.8. Principales magnitudes y presencia.	
		102-6	Mercados servidos.	1.8. Principales magnitudes y presencia. 1.9. Evolución de nuestros negocios.	
		102-7	Tamaño de la organización.	1.8. Principales magnitudes y presencia.	
	Objetivos y estrategias.	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	1.2. Misión, Propósito, Valores. 1.5. Estrategia. 2.12. Ética y Cumplimiento.	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto.	
Políticas y resultados de las mismas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	1.1. Contexto. 1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad. 1.6. Organización. 3. Riesgos.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Principales Riesgos no Financieros	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto. 1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad. 1.6. Organización. 3. Riesgos.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. > Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 . Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. > Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.		



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Cuestiones medioambientales	**Global Medio Ambiente**				
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		102-11	Principio o enfoque de precaución.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. > Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. > Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.3.5.2. Proveedores. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos ambientales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 903 proveedores con impactos ambientales negativos significativos —potenciales o reales—.	
	Contaminación				
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.	103	Enfoque de gestión de Emisiones// Biodiversidad.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Progreso en 2021.	
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Respuesta directa: 34t.	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.		Este indicador no se considera relevante ya que las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.
	Economía circular y prevención y gestión de residuos				

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Economía circular.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		301-2	Insumos reciclados.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna.	Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con la fabricación de productos.
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna.	
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	103	Enfoque de gestión de efluentes y residuos.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-3	Residuos generados.	2.1.7. Principales indicadores. 2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	2.1.7. Principales indicadores. 2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-5	Residuos destinados a eliminación	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que la actividad y los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de alimentos.



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-3	Extracción de agua.	Respuesta Directa: El consumo de agua de Telefónica proviene de las redes de suministro municipal de los lugares donde operamos.	
		303-5	Consumo de agua.	2.1.7. Principales indicadores. 2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Agua.	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	103	Enfoque de Gestión de Materiales.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		Al ser una empresa de servicios, este indicador no es de aplicación. El consumo de materiales no se produce para la generación directa de productos sino para que la red de telecomunicaciones de la Compañía dé los servicios requeridos por nuestros clientes. Los procesos para reducir el consumo de materiales y la reutilización hacen que nuestra red sea más eficiente desde este punto de vista también. En nuestras actividades administrativas, el papel es el material más utilizado. Desde Telefónica se promueve su uso eficiente a través de la digitalización de procesos. En el capítulo **2.3. Economía circular** se ha incluido un mayor detalle sobre la gestión del consumo de papel por parte de Telefónica.
		301-2	Insumos reciclados.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna.	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Equipos electrónicos. > Residuos como recursos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de Gestión Energía.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. > Energía renovable. Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones propias 21.983.852 GJ (Dato 2020: 21.344.142 GJ).	
		302-2	Consumo energético fuera de la organización.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. > Energía renovable. Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones de terceros: 4.171.410 GJ (Dato 2020: 3.963.387 GJ).	
		302-3	Intensidad energética.	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. Respuesta directa: 194 GJ/PB (Dato 2020: 246 GJ/PB. Se ha reducido la intensidad energética en un 21 %).	
		302-4	Reducción del consumo energético.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. > Energía renovable.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de energía de nuestros clientes. La naturaleza mayoritaria de los productos y servicios ofertados por Telefónica están relacionados con la conectividad móvil y fija, así como servicios digitales y de datos.
	Cambio Climático				
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	103	Enfoque de gestión de Emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1).	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones. Respuesta directa: Emisiones biogénicas: 9.020 tCO_2eq (Dato 2020: 9.695 tCO_2eq)	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	





Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		303-4	Vertidos de agua.	2.3.5.1. Ecoeficiencia Interna. > Agua. Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales por lo que no se produce ninguna afección a cuerpos de agua o hábitats relacionados.	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad.	
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Empleo**				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Respuesta directa: el 71,4% de los presidentes y CEOs de los países son locales.	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad. > Indicadores de diversidad.	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad. > Nuevas contrataciones de empleados. > Rotación de empleados.	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	103	Enfoque de Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración. > Brecha salarial de género.	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	103	Enfoque de gestión de Diversidad e Igualdad.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	
		102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 5.1. Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros.	
		102-36	Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 5.1. Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros.	
		102-38	Gobernanza: Ratio de compensación total anual.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	La información incluida es la correspondiente al ratio de compensación del CEO de la Compañía. La información relativa a los diferentes países no se publica por motivos específicos de confidencialidad.



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		102-39	Gobernanza: Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.		La información relativa a este indicador no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo. > Equilibrio de vida laboral y personal.	
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión. > Programas para fomentar la diversidad y la inclusión. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad. > Indicadores de diversidad.	
	Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo. > Equilibrio de vida laboral y personal.	
	Número de horas de absentismo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo (datos cuantitativos de absentismo).	2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo.	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo. > Equilibrio de vida laboral y personal.	
	Salud y seguridad				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales. 2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Servicios de salud en el trabajo. > Fomento de la salud de los trabajadores.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Formación y representación de los empleados.	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Fomento de la salud de los trabajadores.	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Compromiso con nuestros proveedores.	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad. Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9	Lesiones por accidente laboral.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Respuesta directa: No se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades relacionadas la actividad de la Compañía.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Relaciones sociales				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	103	Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa.	2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 . Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	2.6.6.4. Acuerdos de negociación colectiva.	
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social. 2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Formación y representación de los empleados.	
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	103	Enfoque de Gestión, Formación y enseñanza.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades.	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. 2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social.	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Evaluaciones de desempeño.	Actualmente los sistemas de información de Telefónica no permiten desglosar la información relativa a las evaluaciones de desempeño por sexo ni categoría laboral. Estamos adaptando los sistemas para poder facilitar esta información.
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. 2.6.6.5. Indicadores de formación.	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Igualdad				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	103	Enfoque de Gestión Evaluación de Derechos Humanos+ Libertad de asociación y negociación colectiva+ Trabajo infantil+ Trabajo forzoso u obligatorio.	2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 . 2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.12. Ética y cumplimiento.	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias. 2.12.5.6. Control interno.	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos.	2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos.	2.12.5.2. Formación. 2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos.	2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
	Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 . Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	103	Enfoque de Gestión de No Discriminación.	2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social. 2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 2.6.5.2. Diversidad e inclusión. > Comprometidos con la igualdad de oportunidades. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. 2.11.1. Gobernanza. 2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias. 2.17.3. Asuntos materiales. 2.17.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	2.11.1 Gobernanza. 2.12.5. Estrategia y compromisos.	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.11.1 Gobernanza. 2.12.5. Estrategia y compromisos.	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	2.12.5.6 Control Interno.	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.12.5.1. Cumplimiento. 2.12.5.2. Formación.	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.12.5.1. Cumplimiento.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	Respuesta Directa: La contribución de Telefónica a Fundación Telefónica durante el ejercicio 2021, ha sido de 56,6 millones de euros en total. De ellos, 55,7 millones fueron en efectivo. Las aportaciones en especie incluyen la cesión del derecho de usufructo temporal y gratuito en favor de Fundación Telefónica sobre el Espacio Escuela 42 y la donación en especie de distintos bienes y derechos por valor de 0,9 millones de euros. Durante el ejercicio 2020 se realizaron pagos en efectivo por importe de 57,0 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 0,9 millones de euros. Atam es la asociación de Telefónica cuyo objetivo es apoyar a las personas con discapacidad. Se trata de una organización de apoyo mutuo y colaborativa. Es una entidad constituida hace más de 40 años, sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública. Se configura como un Sistema de Protección Social ante situaciones de discapacidad y/o dependencia. La aportación realizada por Telefónica en 2021 ha sido de 7,04 millones de euros. En el año 2020 fue de 7,08 millones de euros.	
Sociedad	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	103	Enfoque de Gestión Comunidades locales + impactos económicos indirectos.	2.10. Contribución e impacto en las comunidades.	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar. Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 7.267 millones de euros (Dato 2020: 5.861 millones de euros).	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.10. Contribución e impacto en las comunidades.	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar. Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 7.267 millones de euros (Dato 2020: 5.861 millones de euros).	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con éstos.	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales.	2.8.6. Progreso en 2021. > Despliegue de red. 2.9.4. Campos electromagnéticos.	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés.	2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.8. Derechos humanos.	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12	Iniciativas externas.	2.13.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-13	Afiliación a asociaciones.	2.17.7. Colaboración con otras asociaciones.	
	Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	102-9	Cadena de suministro.	2.16.1. Visión. 2.16.3. Políticas. 2.16.4. Riesgos y oportunidades. 2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.5.2. *Engagement* con proveedores. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.16.6.2. *Engagement* en 2021.	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		103	Enfoque de evaluación ambiental de proveedores + evaluación social de proveedores+ prácticas de adquisición.	2.16.5.1. Gestión de riesgos.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		308-1	Evaluación ambiental de proveedores.	2.16.1. Visión. 2.16.3. Políticas. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	1.8.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible. 2.16.6. Progreso en 2021. 2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		414-1	Evaluación social de proveedores.	2.16.1. Visión. 2.16.3. Políticas. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103	Enfoque de gestión prácticas de adquisición.	2.16.1. Visión. 2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos.	
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.16.6.1. Gestión de riesgos. Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos sociales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 784 proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales o reales—.	
	Consumidores				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	103	Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	2.8.6. Progreso en 2021. > Protección del menor. 2.9.4. Campos electromagnéticos. 2.9.5. Productos y servicios. > Seguridad y salud en nuestros productos y servicios. 2.14.3. Responsabilidad con el cliente: Nuestro enfoque y desempeño. 2.15.2. Privacidad.	
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	2.9.5. Productos y servicios. > Seguridad y salud en nuestros productos y servicios.	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Enfoque de Gestión. Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. 2.14.3. Responsabilidad con el cliente: Nuestro enfoque y desempeño. > Reclamaciones. > Servicio de defensa del cliente. 2.15.2.4. Estrategia y compromisos. > Mecanismos de consulta y reclamación.	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	2.9.5. Productos y servicios. > Seguridad y salud en nuestros productos y servicios. Respuesta directa: Durante el ejercicio de 2021 no se detectó ningún incumplimiento en relación con nuestras evaluaciones de calidad y certificación de equipamientos y dispositivos, en ninguna de las regiones en las que operamos.	
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	2.15.4.4. Principales indicadores. Respuesta directa: En 2021 hubo 9 consultas/ reclamaciones en temas de Protección de Datos/ Privacidad en el Canal de Negocio Responsable (Dato 2020: 15).	
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados.	207-1	Enfoque fiscal.	2.13. Transparencia fiscal. Respuesta directa: el detalle de la composición de la cifra de impuestos sobre beneficios pagados relativa a los ejercicios 2019 (1.054 millones de euros), 2020 (626 millones de euros) y 2021 (1.378 millones de euros) se incorpora en la nota 25 de las Cuentas Anuales Consolidadas.	
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.		
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.		
		207-4	Presentación de informes país por país.		
	Subvenciones públicas recibidas.	103	Enfoque de gestión desempeño económico (datos cuantitativos de subvenciones).	2.13.6. Progreso en 2021. > Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales. Respuesta directa: El total de subvenciones de explotación recibidas por Telefónica en 2021 ascendió a 13 millones de euros (17 millones de euros en 2020)	



Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Otros contenidos significativos	Taxonomía europea de actividades sostenibles	Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 y Reglamentos Delegados relacionados	-	2.5. Taxonomía europea de actividades sostenibles.	
	Otros contenidos generales.	102-18	Estructura de gobernanza.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.	
		102-19	Delegación de autoridad.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo.	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	2.11.1. Gobernanza.	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
		102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.	
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete.	
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración	
		102-25	Conflictos de interés.	4.5.2. Conflictos de Interés.	
		102-26	Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	2.11.1. Gobernanza.	
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	2.11.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible.	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración.	





Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	1.4.5. Diálogo continuo con grupos de interés. 2.9.6. Diseño Responsable. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. 2.10.2. Estrategia y compromisos. > Evaluación de nuestra contribución e impacto. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental.	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	2.11.1. Gobernanza. 3.1. Modelo de gestión de riesgos.	
		102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	2.11.1. Gobernanza.	
		102-32	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	2.11.1. Gobernanza. 2.13.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-33	Comunicación de preocupaciones criticas al máximo órgano de gobierno.	2.11.1. Gobernanza.	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones éticas.	1.4.4. Contexto de la materialidad.	
		102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva	
		102-40	Lista de grupos de interés.	2.17.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	2.17.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés | Temas y preocupaciones clave mencionados.	2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	1.4.4. Contexto de la materialidad.	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema.	2.17.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-47	Lista de los temas materiales.	1.4.4. Contexto de la materialidad. 2.17.3. Asuntos materiales.	
		102-48	Reexpresión de la información.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-49	Cambios en la elaboración de informes.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-50	Período objeto del informe.	Respuesta directa: año 2021.	
		102-51	Fecha del último informe.	Respuesta directa: febrero de 2021.	
		102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Respuesta directa: anual.	
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Respuesta directa: Dirección Global de Sostenibilidad de Telefónica.	
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	2.17.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-55	Índice de contenido de GRI.	2.17.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI.	
		102-56	Verificación externa.	Respuesta directa: Verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

Todos los aspectos GRI relativos a los indicadores incluidos en esta tabla se consideran materiales para la Compañía excepto el 301: Materiales, 303: Agua y efluentes, 401: Empleo. No obstante, los indicadores 301-1, 301-3, 303-3, 303-5 y 401-1 se consideran relevantes a efectos de reporte y, por tanto, la Compañía aporta información al respecto.

Los Estándares GRI utilizados en este Informe corresponden con la versión 2016, a excepción de los siguientes: 207: Fiscalidad (2019), 303: Agua y efluentes (2018), 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018) y 306: Residuos (2020).

2.17.10. Tabla de cumplimiento SASB

Tabla 1. Temas de divulgación de la sostenibilidad y métricas contables

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
Huella ambiental de las operaciones[1]	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	21.983.852
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	95 %
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	70 %
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes.	Ver capítulo 2.15.2. Privacidad (2.15.2.1. Gobernanza, 2.15.2.2. Políticas, 2.15.2.3. Riesgos y oportunidades, 2.15.2.4.Estrategia y compromisos).
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Telefónica, de acuerdo con la legislación vigente, hace tratamientos adicionales de los datos de los clientes tales como anonimización para generar información estadística de forma agregada.
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes (€)	436.714
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de información de clientes por parte de las fuerzas de seguridad.	5.263.552
		Número de clientes cuya información fue solicitada.	7.065.651
		Porcentaje que resulta en la divulgación.	99 %
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de brechas de datos.	3
		Porcentaje que involucra información personal identificable[2]	0,4 %
		Número de clientes afectados[2].	157.217
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros.	Ver capítulo 2.15.3. Seguridad (2.15.3.1. Gobernanza, 2.15.2.2. Políticas, 2.15.2.3. Riesgos y oportunidades, 2.15.2.4.Estrategia y compromisos).
Gestión del fin de la vida de los productos	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recogida, porcentaje de materiales recuperados que fueron: • Total recuperado (toneladas)	14.385
		• Reutilizado (%)	15,6
		• Reciclados (%)	84,3
		• Depositados en vertederos (%)	0,1

Comportamiento competitivo e Internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	0
	TC-TL-520a.2[2]	RED FIJA: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	ADSL: 14,854 Mbps FTTH: 611,152 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED MÓVIL: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	4G: 48,96 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED FIJA: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	ADSL: 14,854 Mbps FTTH: 611,152 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED MÓVIL: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	4G: 48,96 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el *peering* de pago, el *zero rating* y las prácticas relacionadas.	Telefónica ha definido su política en el Pacto Digital (https://www.telefonica.com/en/web/public-policy/telefonica-digital-deal).
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1[2]	RED FIJA: Frecuencia media de interrupción del sistema.	2
		RED MÓVIL: Frecuencia media de interrupción del sistema.	40
		RED FIJA: Duración media de la interrupción del cliente	3,78 h
		RED MÓVIL: Duración media de la interrupción del cliente	0,02 h
	TC-TL-550a.2	Discusión de los sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	Ver capítulo 2.9.3. Calidad y disponibilidad de la red.

Nota:
[1]Los indicadores de Huella ambiental no incluyen la operadora Telefónica Reino Unido (O2).
[2]Datos correspondientes a Telefónica España.

Tabla 2. Métricas de actividad

	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	278
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	30
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	26
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en *petabytes*[1].	113.547

Nota:
[1]No incluye la operadora Telefónica Reino Unido (O2).



Telefónica, S.A. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 diciembre 2021



Informe de verificación independiente

A los accionistas de Telefónica, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante "Telefónica" o "el Grupo") que forma parte del informe de gestión consolidado de Telefónica (en adelante, informe de gestión).

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "2.17.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Estándares GRI" incluida en el EINF adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto en relación a la información incluida en el apartado "1.4. Materialidad" del informe de gestión, preparada de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 *AccountAbility Principles* 2018 (AA1000AP) emitida por *AccountAbility*.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión de Telefónica, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Telefónica, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "2.17.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Estándares GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018).

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 *Assurance Standard v3* emitida por *AccountAbility* en relación con la naturaleza y el alcance del cumplimiento de los principios por parte de la organización, así como la fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad.

En un trabajo de seguridad limitada o aseguramiento moderado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable o aseguramiento alto y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Telefónica que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Telefónica para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por Telefónica y descrito en el apartado "1.4. Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.

- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP (2018).



- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- En relación con los indicadores referentes a consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, hemos comprobado que han sido verificados por terceros independientes de acuerdo con la norma ISO 14064-3 y hemos evaluado la competencia, capacidad y objetividad del equipo verificador y la adecuación de su trabajo, en base a la revisión de la planificación de los trabajos e informes emitidos.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- El EINF de Telefónica correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "2.17.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre – Estándares GRI" del citado Estado.

- La información incluida en el apartado "1.4. Materialidad" del informe de gestión consolidado de Telefónica, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto, no haya sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000AP (2018).

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los administradores de Telefónica han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en la nota del apartado "2.5. Taxonomía europea de actividades sostenibles" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Recomendaciones

En relación con las observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, a continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones principales relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP (2018), las cuales no modifican nuestras conclusiones de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.



Inclusividad

Durante el ejercicio de 2021, el Grupo indica haber integrado, como parte de su estrategia, el concepto de doble materialidad poniendo el enfoque tanto en la creación de valor de la empresa, como en la sociedad y medioambiente. Telefónica recoge en el apartado "C. Compromiso con los grupos de interés, incluyendo su percepción sobre los asuntos identificados y evaluados" que forma parte del epígrafe "1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad" de su informe de gestión, la manera en la que sus principales grupos de interés participan en el establecimiento de temas de sostenibilidad relevantes para la organización.

En línea con lo anterior, es recomendable que Telefónica continúe trabajando, identificando los impactos sobre los grupos de interés afectados en función de los daños o beneficios reales o potenciales para las partes impactadas.

En este sentido, recomendamos alinear el proceso de materialidad con las recomendaciones establecidas en el borrador de la guía de Doble Materialidad (*Double materiality conceptual guidelines for standard-setting*) del EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group).

Relevancia

La propuesta de Directiva CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) por la que se modificaría la Directiva de divulgación de información no financiera (*Non-Financial Reporting Directive* 2014/95/UE) incorpora el concepto de doble materialidad instando a las entidades a contemplar y dar mayor información sobre cómo los aspectos no financieros impactan en la situación financiera y resultados de la entidad ("materialidad financiera" o "impactos hacia adentro") y cómo la sociedad impacta en el entorno en un sentido amplio (incluyendo aspectos sociales, medioambientales, protección de derechos humanos, etc.) y, por consiguiente, cómo impacta la entidad en los distintos grupos de interés ("materialidad ambiental y social" o "impactos hacia afuera").

El análisis de la doble materialidad de Telefónica se ha realizado en cuatro pasos: identificación y actualización de los asuntos clave; evaluación y priorización; compromiso con los grupos de interés y supervisión y validación del proceso que permiten evaluar el impacto desde una perspectiva global, según el impacto en el valor de Telefónica y el impacto en la sociedad y en el medioambiente.

En este sentido, se recomienda a Telefónica continuar avanzando y adaptándose a las recomendaciones de la propuesta de la mencionada Directiva. Es aconsejable que Telefónica plantee este doble análisis de materialidad en función de cada uno de los aspectos relevantes, creando matrices propias para cada grupo de interés en función del aspecto relevante identificado.

Capacidad de respuesta

El enfoque de doble materialidad facilita al Grupo responder a los temas de sostenibilidad relevantes y sus impactos relacionados sobre sus grupos de interés externos e internos y ayuda a que las decisiones, acciones y desempeño de Telefónica, incorporen temas relevantes y sus impactos relacionados. Gracias a los canales de comunicación que se han ido creando, se han establecido planes de acción para dar respuesta a las necesidades surgidas, generando impactos positivos y minimizando aquellos negativos.

Dar respuesta a los grupos de interés de una manera que aborde las necesidades, inquietudes y expectativas concretas de cada grupo se ha convertido en un aspecto estratégico para las entidades. En este sentido, recomendamos a Telefónica identificar los canales de comunicación y grupos de interés asociados con aquellos asuntos relevantes aflorados en el análisis de doble materialidad. De esta forma Telefónica podría asociar canales de comunicación específicos para cada indicador mediante un ejercicio de correlación de los aspectos relevantes, los grupos de interés afectados y los canales de comunicación disponibles.



Impacto

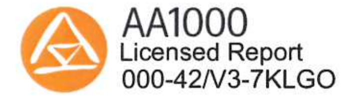
En 2021 se han mantenido los indicadores de desempeño (*Key Performance Indicators*, KPIs) reflejados en el ejercicio 2020 y 2019, lo que nos permite evaluar el desempeño en términos de impacto respecto a los ejercicios anteriores.

En este sentido, se recomienda que el Grupo continúe trabajando en la alineación de los distintos KPIs identificados asociándolos a sus distintos grupos de interés lo que le permitirá una mejora en la comprensión, medición, evaluación y gestión los impactos de la organización.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Pablo Bascones Ilundáin

25 de febrero de 2022

AA1000
Licensed Report
000-42/V3-7KLGO

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2022 Núm. 01/22/01133

Sello distintivo de otras actuaciones





Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2021

EXPEDIENTE: 2009/1133/GHG/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades del periodo 2021.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVGEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014; fecha de actualización 19/07/2021), conforme a la norma ISO 14065:2013, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para los sectores de la energía y desechos.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia GHG PROTOCOL.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO_2, CH_4, N_2O, HFCs y HCFCs.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 8

R-DTC-500



Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones e instalaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Se entiende como instalación lo referente a estaciones base, edificios técnicos, flota de vehículos, edificios de oficina, call centers y tiendas. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos		
Europa	**Latinoamérica**	**Grupo Telxius**
España	Argentina (red fija y móvil)	
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	
Edificios Corporativos	Chile (red fija y móvil)	
Distrito Telefónica	Colombia (red fija y móvil)	
Edificio Diagonal	Ecuador (red móvil)	
Edificio Gran Vía	México (red móvil)	
Edificio Boecillo	Perú (red fija y móvil)	
Alemania (red fija y móvil)	Uruguay (red móvil)	
	Venezuela (red móvil)	

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI.
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía.
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:
  - Compra de bienes y servicios
  - Bienes capitales
  - Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
  - Viajes de trabajo
  - Uso de productos vendidos
  - Inversiones

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 8

R-DTC-500





Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2 y el año 2016 para el Alcance 3.

Debido a un cambio en los límites organizacionales y geográficos de la Organización se ha llevado a cabo un recálculo del año base y posteriores para las emisiones de alcance 1 y 2, así como de los datos energéticos, de modo que sean comparables.

Por otro lado debido una mejora en la metodología del cálculo de emisiones de Alcance 3, y un cambio en los límites organizacionales y geográficos, se ha llevado a cabo un recalculo del año base y años posteriores, de modo que los datos sean comparables.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

a) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
b) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. (Edición Revisada)

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportadas de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2021, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 8

R-DTC-500



De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos energéticos finalmente verificados:

Datos recalculados:

Datos emisiones:

Emisiones t CO2e (Alcance 1 y 2)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	286.200,8	281.517,4	287.514,5	245.281,5	229.296,0	207.872,1
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	1.869.500,0	1.712.201,6	1.581.452,0	1.688.691,4	1.511.089,1	1.261.306,2
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	1.524.954,5	1.047.750,9	973.791,6	879.765,5	657.023,5	467.586,5

Emisiones t CO2e (Alcance 3)	2016	2019	2020
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	2.855.543,5	2.699.717,5	2.146.226,1
○ Compra de bienes y servicios	1.373.189,0	1.471.988,3	1.087.348,6
○ Bienes capitales	448.341,6	287.968,40	180.470,8
○ Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	244.512,4	153.152,9	143.989,3
○ Viajes de trabajo	93.639,7	66.359,9	10.153,2
○ Uso de productos vendidos	695.860,8	720.247,9	724.264,1

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 8

R-DTC-500



AENOR
Confía

Datos consumos energéticos:

Consumos	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo total de energía (MWh)	MWh	6.577.766,3	6.366.567,2	6.380.440,5	6.454.594,7	6.399.655,1	6.269.962,1
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable (MWh)	MWh	6.186.884,7	5.916.881,0	5.955.858,9	6.021.856,0	6.028.893,4	5.966.241,7
Combustible y calefacción urbana (MWh)	MWh	390.881,6	449.686,3	424.581,6	432.738,7	370.761,7	303.720,4
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	MWh	980.553,4	2.326.746,4	2.408.210,3	2.974.667,9	4.236.125,2	4.518.038,4
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje	17,2%	44,1%	42,7%	50,4%	73,8%	78,7%

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 5 de 8

R-DTC-500



Datos Año 2021

Año: 2021	t CO_2e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	**183.231,2**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	**1.212.173,5**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	**353.505,6**
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	**2.105.112,6**
○ Compra de bienes y servicios	1.153.314,5
○ Bienes capitales	174.729,0
○ Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	138.675,5
○ Viajes de trabajo	5.394,6
○ Uso de productos vendidos	600.045,8
○ Inversiones	32.953,1
Emisiones biogénicas	**9.020,3**
Emisiones compensadas	**63.018,4**
Emisiones netas [Alcance 1 + Alcance 2 (Mercado) – Emisiones compensadas]	**473.718,3**
Acciones dirigidas	**68.832,9**

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 6 de 8

R-DTC-500



AENOR
Confía

Año: 2021	
Consumo total de energía (MWh)	6.106.625,4
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable (MWh)	5.815.664,8
Combustible y calefacción urbana (MWh)	290.960,7
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	4.680.973,8
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias	79,4%
Acciones dirigidas (MWh)	301.711,6

Acciones dirigidas:

Plan de eficiencia energética 2021: Con el fin de optimizar el consumo energético de la red de comunicaciones de Telefónica, se ha puesto en marcha diferentes acciones entre las que destacan las siguientes:

- Transformación de la red
- Climatización
- Modernización equipos de Fuerza
- Iluminación
- Funciones de ahorro de energía (*Power Saving Features*)
- Autoconsumo

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 7 de 8

R-DTC-500

AENOR
Confía

Derivado de la implantación del Plan de eficiencia energética 2021, se verifica la consecución de un ahorro de **68.832,8 tCO_2e** (equivalente a un ahorro de **301.711,6 MWh** en el consumo de energía eléctrica).

Verificador Jefe: D. Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Revisor Técnico: D. Fernando SEGARRA ORERO

Firmado por 22697070A FERNANDO SEGARRA (C:A83076687) el día 19/02/2022 con un certificado emitido por AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016

Madrid, a 10 de febrero de 2022

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 8 de 8

R-DTC-500





Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica Reino Unido del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2021

EXPEDIENTE: 2009/1133/GHG/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades del periodo 2021.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVGEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014; fecha de actualización 19/07/2021), conforme a la norma ISO 14065:2013, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para los sectores de la energía y desechos.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia GHG PROTOCOL.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica en Reino Unido.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO_2, CH_4, N_2O, HFCs y HCFCs.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

R-DTC-500.02



Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica Reino Unido contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones e instalaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Se entiende como instalación lo referente a estaciones base, edificios técnicos, flota de vehículos, edificios de oficina, call centers y tiendas. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación.

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI.
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía.

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

a) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. (Edición revisada).

b) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4

R-DTC-500.02



AENOR
Confía

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportadas de gases de efecto invernadero de Telefónica para el Reino Unido del periodo 2021, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos energéticos finalmente verificados:

Datos de emisiones:

Año: 2021 (Enero-Mayo)	t CO_2e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	1.410
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	46.369
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	13.926

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 4

R-DTC-500.02



Datos consumos energéticos:

Consumos (Enero-Mayo)	Unidad	2021
Consumo total de energía (MWh)	MWh	223.657
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable (MWh)	MWh	218.417
Combustible y calefacción urbana (MWh)	MWh	5.239
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	MWh	174.347
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje	100%

Verificador Jefe: D. Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Revisor Técnico: D. Fernando SEGARRA ORERO

22697070A FERNANDO SEGARRA (C:A83076687)

Firmado digitalmente por 22697070A FERNANDO SEGARRA (C:A83076687)

Madrid, 10 de febrero de 2022

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 4

R-DTC-500.02

2.18. Aseguramiento razonable

2.18.1. Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica es consciente de la creciente relevancia que la información no financiera tiene para sus grupos de interés. No solamente es una demanda cada vez mayor de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto sino también de inversores y reguladores. En concreto, en España en la revisión del Código de Buen Gobierno de junio de 2020 se recomienda el refuerzo de las competencias de la comisión de auditoría atribuyéndole la supervisión de los sistemas de control y gestión de los riesgos no financieros, asegurando que las políticas y sistemas de control interno se apliquen de manera efectiva en la práctica, en línea con las directrices establecidas ya en 2017 con la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV.

Por este motivo, Telefónica comienza en el año 2019 a diseñar el Sistema de Control Interno sobre la Información No Financiera (SCIINF). El proyecto abarca desde la gestión de riesgos, las actividades de control, los procesos de información y comunicación y las actividades de supervisión de todo el proceso de reporte de información no-financiera. El objetivo es proporcionar un marco de control relativo a la Información no Financiera a reportar en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Telefónica.

Este proyecto se ha materializado durante 2020 y 2021 en la obtención de un informe de aseguramiento razonable por parte del verificador externo, PwC, para seis indicadores:

- Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno (Nº)
- Proveedores de alto riesgo evaluados (%)
- Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad (Nº)
- *Net Promoter Score* (NPS) (%)
- Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes (Nº)
- Multas por privacidad y protección de datos (Nº)

Como se refiere en el epígrafe 2.17.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF), Telefónica reporta la información no-financiera siguiendo los estándares y marcos de referencia GRI y SASB.

Los procedimientos de aseguramiento razonable ejecutados por el verificador externo cubrieron las principales operadoras del Grupo Telefónica en España, Brasil y Alemania, a los efectos del Informe Integrado del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2021.

La Compañía continuará con la ejecución de dicho proyecto con el objetivo de robustecer su SCIINF.

Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2021

Indicador	Valor(1)
Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno (Nº)	347
Proveedores de alto riesgo evaluados (%)	72
Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad (Nº)	9
Net Promoter Score (NPS) (%)	27
Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes (Nº)	1
Multas por privacidad y protección de datos (Nº)	16
De las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)	0

(1) Datos agregados para las sociedades Telefónica de España, Telefónica Alemania, y Telefónica Brasil y sus dependientes, cuyo perímetro puede consultarse en el Anexo I: Sociedades del Grupo Telefónica incluidas en el reporte del apartado 2.18.1. Fortaleciendo el control de la información no financiera; del Informe de aseguramiento razonable independiente.



Criterios de elaboración y reporting de los indicadores

Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno	Número total de proveedores adjudicatarios durante el periodo objeto de reporte que pueden suponer un riesgo de sostenibilidad, al suministrar al menos uno de los productos o servicios catalogados como de alto riesgo derivado del análisis realizado a nivel corporativo y tengan un significativo impacto en el negocio, así como en la estrategia de la compañía (un volumen de adjudicación superior a un millón de euros). Un producto o servicio catalogado como de alto riesgo por Grupo Telefónica es aquel cuya media aritmética de las variables consideradas en el análisis interno supere 6,3 puntos (sobre 9 puntos), es decir, el 70% del riesgo máximo posible. El área global de Medioambiente y Derechos Humanos asigna con el apoyo de Compras, de manera cualitativa, un nivel de riesgo a cada una de las variables para cada una de las categorías de productos/servicios comercializados, de acuerdo con las siguientes puntuaciones: • Riesgo alto: 3 puntos • Riesgo medio: 2 puntos • Riesgo bajo: 1 punto Las variables consideradas para el análisis son: • Aspectos específicos de sostenibilidad en la cadena de suministro, basado en estudios públicos/internos sobre las diferentes materias aplicables (condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos, minerales procedentes de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos y promesa cliente.) que pudieran existir en el momento de la realización del análisis. • Valoración según la posible procedencia del servicio o producto (y sus componentes). Como referencia se utiliza el índice The Human Rights Index de Verisk Maplecroft, que muestra el nivel de riesgo en términos de derechos humanos para los diferentes países de los que proviene el producto/servicio. Valoración del posible impacto en la reputación de Telefónica. Dicho impacto será mayor cuanta mayor relación tenga el servicio o producto con: propuesta de valor (por ejemplo, productos comercializados bajo la marca Telefónica) y estrategia y posicionamiento (por ejemplo, core business).
Proveedores de alto riesgo evaluados	Número total de proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno adjudicatarios en el año que cuentan con evaluación o se encuentran en proceso de evaluación en la plataforma externa EcoVadis sobre el número total de proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno (excepto proveedores en proceso de invitación). EcoVadis (www.ecovadis.com) es un proveedor externo de calificaciones de sostenibilidad utilizado para evaluar y puntuar a los proveedores sobre su nivel de desempeño en sostenibilidad (aspectos de medioambiente, ética, prácticas laborales y derechos humanos y compras sostenibles).
Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad	Número total de proveedores bloqueados en el sistema Global de Compras por motivos de no cumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad: • **Bloqueo de proveedores por motivos de no cumplimiento de aspectos éticos:** realizado a través del contraste automático de los proveedores gestionados a través del modelo de compras de Telefónica con la base de datos Watchlist de Dow Jones Risk & Compliance ("Watchlist"), que cuenta con información de perfiles de individuos y entidades con el objetivo de identificar proveedores considerados de alto riesgo de incurrir en conflictos éticos o de corrupción. Telefónica bloquea de manera preventiva a todos los proveedores que presentan coincidencias con Watchlist en determinados parámetros. Posteriormente, el Área de Compliance realiza un análisis cualitativo sobre los proveedores bloqueados preventivamente, pudiendo el resultado de dichos análisis considerar necesario el desbloqueo o bloqueo temporal o definitivo de dichos proveedores. • **Bloqueo de proveedores por motivos de no cumplimento de aspectos de sostenibilidad:** realizado en base al análisis de la evaluación de EcoVadis, siendo bloqueados aquellos proveedores con puntuación menor a 25/100. El proveedor puede estar bloqueado por no cumplimientos de aspectos éticos o de sostenibilidad identificados tanto en el ejercicio objeto de reporte, como en ejercicios anteriores.



Net Promoter Score (NPS)

El NPS se define como la predisposición de un cliente de Telefónica para recomendar los productos/ servicios bajo las marcas Movistar, O2 y Vivo.

El cálculo se refiere al % de clientes clasificados como promotores (puntuación de 9 y 10) menos el % de clientes clasificados como detractores (puntuación del 1 al 6 incluido).

Para obtener el % de clientes de cada categoría (promotores y detractores) se lleva a cabo una encuesta a una muestra de clientes* y se realiza una ponderación posterior para representar la realidad de clientes de Telefónica existentes en cada país/segmento/subsegmento.

La ponderación de los resultados del NPS se hace con base a las siguientes variables:

- NPS Global: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada país en el año vigente.
- NPS total país: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada segmento en el año vigente. Los segmentos difieren según el país que presenta la información. Entre los principales segmentos se encuentran: gran público, empresas, pymes, grandes cuentas, Blau, O2, B2P, residencial fijo, móvil prepago, móvil postpago.
- NPS Segmento: de acuerdo con las necesidades de cada país y para garantizar una mejor representatividad de la muestra, se subsegmentan las cuotas del estudio en función de las variables de ingresos totales del año anterior y parque de accesos.

El NPS reportado hace referencia a la media móvil del último trimestre del ejercicio a excepción de los segmentos de los países detallados a continuación:

- España: el segmento 'grandes cuentas' hace referencia a la media móvil anual.
- Brasil: el segmento 'empresas' hace referencia a la media semestral anual.

Además, para casos concretos en los que no se alcanzan las muestras necesarias de un determinado segmento, se utilizan medias semestrales para garantizar la representatividad de las muestras.

***Cálculo del tamaño muestral:**
Para calcular el tamaño de la muestra necesaria en el estudio del NPS para cada uno de los segmentos se debe considerar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * VAR_{NPS}}{I.C.^2}$$

Donde:
- *n:* tamaño de muestra.
- *K*= 1,96 (Factor de Confiabilidad asociado a un nivel de confianza del 95%).
- *V ARNPS:* Varianza del NPS.
- *I.C.* Intervalo de Confianza deseado.

El cálculo de la varianza del NPS es dado por:

$$VAR(NPS) = (1 - NPS)^2 * \%P + (0 - NPS)^2 * \%N + (-1 - NPS)^2 * \%D$$

Donde:
- *%P:* el porcentaje de Promotores, %N: el porcentaje de Neutros y %D: el porcentaje de Detractores.
- *NPS* = %P - %D

La fórmula a nivel segmento a aplicar para calcular el error estándar del NPS es la siguiente:

$$EE = \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:
- *EE*: Error Estándar
- *s:* desviación estándar de la muestra. También es la raíz cuadrada de la varianza
- *n:* Tamaño de la muestra

El Error Estándar para el ponderado total país se calcula a partir del error estándar de cada segmento y los respectivos ponderadores por segmento:

$$EE_{(total\ país)} = \sqrt{\sum (W_{segmento} * EE_{segmento})^2}$$

Donde:
- *W:* Peso del segmento sobre el Total país
- *EE:* Error Estándar



Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes	Número total de brechas o incidentes de seguridad digital clasificados como graves por Grupo Telefónica que han comprometido la seguridad de datos de carácter personal de clientes ocurridos como consecuencia de una ciberamenaza o ciberataque. Se entiende por 'brecha o incidente de seguridad digital' todo hecho que tenga efectos adversos reales en la seguridad de las redes y sistemas de información y cuyo causante sea una ciberamenaza. De éstos, los clasificados como graves (severidad crítica), son aquellos que tienen un impacto alto para la empresa del Grupo afectada, cumpliendo alguno de los siguientes criterios: • Impacto económico directo estimado superior a 500.000 euros. • Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, valorado por el equipo de ciberseguridad local. • Afección a la continuidad de algún servicio principal (telefonía móvil o fija, Internet, etc.), afectando al menos una hora a más del 10% de los usuarios. • Afección a más del 25% de los sistemas. • Relación con fuga de información de datos de clientes o empleados siempre que haya afectado a más del 5% de los mismos. También podrán considerarse con impacto alto cuando, sin llegar al umbral, supongan un riesgo alto para los derechos y libertades de las personas físicas. • Otros (justificación por parte del Director de Seguridad). Se entiende por 'ciberamenaza' una causa potencial de un incidente inesperado, que puede resultar en un daño a un activo de información o a la organización y cuya acción se realiza a través de Internet o las redes de comunicaciones. Se entiende por 'ciberataque' la materialización de una ciberamenaza.
Multas por privacidad y protección de datos	Número total de sanciones económicas firmes sobre privacidad y protección de datos relacionadas con clientes, empleados u otros (ej. clientes potenciales, usuarios web no clientes, etcétera) dictadas por una Autoridad Competente y donde no cabe posibilidad de recurso de acuerdo con la normativa local aplicable.
Multas por privacidad y protección de datos como consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)	Adicionalmente al número total, se reportan, como subconjunto del indicador denominado Multas por privacidad y protección de datos, aquellas sanciones que cumplen con la definición anterior y que, además, son consecuencia de una brecha o violación de seguridad de datos personales. Se entiende por 'brecha o violación de seguridad de datos personales' al evento único o serie de eventos de seguridad inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información con respecto a la confidencialidad, integridad o disponibilidad y que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, o la comunicación o acceso no autorizados a datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, tales como los derivados de la pérdida o robo de dispositivos, fuga de datos, *ransomware* o comunicaciones no intencionadas.



Telefónica, S.A.

Informe de aseguramiento razonable independiente
Indicadores no financieros
31 diciembre 2021



Informe de aseguramiento razonable independiente

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable de los indicadores no financieros contenidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2021" del apartado "2.18.1. Fortaleciendo el control de la información no financiera" (en adelante "apartado 2.18.1") del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2021 de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes relativos a las sociedades del grupo Telefónica identificadas en el Anexo I y que operan en los mercados de España, Brasil y Alemania, vinculadas a su negocio principal, que es aquel asociado fundamentalmente al despliegue de redes de telecomunicaciones y a la gestión y comercialización de servicios alrededor de las mismas (en adelante "las principales operadoras de Telefónica"), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, preparados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores", contenidos en el apartado 2.18.1 y establecidos por Telefónica, S.A.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de la preparación, del contenido y de la presentación de los indicadores no financieros elaborados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en el apartado 2.18.1. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores no financieros estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores no financieros.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un encargo de aseguramiento razonable, requiere la planificación del encargo, la comprensión de los indicadores no financieros del apartado 2.18.1 sobre los que se emite el informe y otras circunstancias del encargo, así como la evaluación del riesgo de que puedan existir incorrecciones materiales en los mismos, intencionadas o no, la respuesta a tales riesgos en la medida necesaria según las circunstancias, que se basa en nuestro juicio profesional, la evaluación del contenido y presentación global de la información presentada y la realización de otros procedimientos que hemos considerado necesarios.



Un encargo de verificación independiente de aseguramiento razonable, de acuerdo con la NIEA 3000 (Revisada), incluye la comprensión del sistema de control interno sobre la información no financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Con carácter general, un resumen de los procedimientos realizados se describe a continuación:

- Reuniones y entrevistas con los responsables y personal de Telefónica, S.A. y de las diversas unidades de las principales operadoras de Telefónica involucrados en la elaboración del apartado 2.18.1 del Informe de Gestión Consolidado, incluyendo a los responsables de obtener, validar y compilar la información incluida en el mismo.

- Análisis de los procedimientos y sistemas utilizados para recopilar y validar la información presentada en el apartado 2.18.1 del Informe de Gestión Consolidado.

- Análisis de la adaptación y presentación de los indicadores no financieros a lo señalado en los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" establecidos por Telefónica, S.A., así como de la aplicación consistente de dichos criterios.

- Obtención de la documentación soporte original, cuantitativa o cualitativa, obtenida de los sistemas de gestión de información de las principales operadoras de Telefónica o de fuentes externas, utilizada en la preparación de los indicadores no financieros.

- Realización de pruebas sobre el diseño y efectividad de los controles internos establecidos en el proceso de recopilación y validación de la información incluida en los indicadores no financieros.

- Realización de pruebas en detalle sustantivas sobre los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra de la información cuantitativa de los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las principales operadoras de Telefónica.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de Telefónica, S.A.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés), que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Opinión

En nuestra opinión, los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica, correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 incluidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2021" del apartado 2.18.1 del Informe de Gestión Consolidado, han sido preparados de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en dicho apartado 2.18.1 y establecidos por Telefónica S.A.

Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a los administradores de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de los administradores de Telefónica, S.A.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones Ilundáin

25 de febrero de 2022



Anexo I: Sociedades del Grupo Telefónica incluidas en el reporte del apartado 2.18.1 Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica España:

- Telefónica de España, S.A.U.
- Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.
- Telefónica Soluciones de Outsourcing, S.A.
- Teleinformática y Comunicaciones, S.A.
- Acens Technologies, S.L.
- Telefónica Móviles España, S.A.U.
- Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U.
- Compañía Independiente de Televisión, S.L.
- Telefónica Audiovisuales Digital, S.L.U.
- Telefónica Servicios Audiovisuales, S.A.U.
- Telefónica de Contenidos, S.A.U.
- TBSC Barcelona Producciones, S.L.U.
- Telefónica Global Technology, S.A.U.
- Buendía Producción, S.L.
- Telefónica Broadcast Services, S.L.U.

Telefónica Alemania

- Telefónica Germny Management GmbH.
- Telefónica Deutshland Holding A.G.
- Telefónica Germany GmbH & Co. OHG.
- TGCS Rostock GmbH.
- Telefónica Germany 1.Beteiligungs GmbH.
- Wayra Deutschlad GmbH.
- TCHIBO Mobilfuk GmbH & Co. KG.
- TCHIBO Mobilfunk Beteiligungs, GmbH.
- Telefónica Deutschland Finanzierungs GmbH.
- TGCS Nürnberg GmbH.
- TGCS Bremen GmbH.
- TGCS Hamburg GmbH.
- TGCS Berlin GmbH.
- TGCS Essen & Postdam GmbH.
- Telefónica Germany Next GmbH.
- Telefónica Germany Retail GmbH.
- E-Plus Service GmbH & Co.
- AY YILDIZ Communications
- TFS Postdam GmbH.
- Telefónica Germany Zweite Mobilfunk Standortgesellschaft mbH
- Ortel Mobile GmbH.

Telefónica Brasil

- Telefónica Brasil, S.A



Capítulo 3
Riesgos





3.1. Modelo de Gestión de Riesgos

GRI 103, 102-15, 102 - 30

PUNTOS CLAVE


La vinculación de los riesgos a la estrategia del Grupo Telefónica es fundamental para alcanzar nuestros objetivos, contribuyendo a la creación de valor.


Nuestro modelo integral de gestión de riesgos facilita la actuación preventiva frente a los mismos, tanto a nivel global como en las principales operaciones del Grupo.


Se promueven diferentes acciones para desarrollar la cultura de gestión de riesgos en la organización, fomentando la identificación y participación activa de todos los empleados en respuesta a los riesgos.

3.1.1. Introducción y marcos de referencia

Telefónica dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO[26] (*Committee of Sponsoring Organizations,* de la Comisión Treadway). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

Este modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global del Grupo, como específica en sus principales operaciones.

Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

"Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía"
Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica

En este sentido, la Compañía dispone de una **Política de Gestión de Riesgos,** aprobada por el Consejo de Administración, y un **Manual corporativo de gestión de riesgos del Grupo Telefónica,** basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

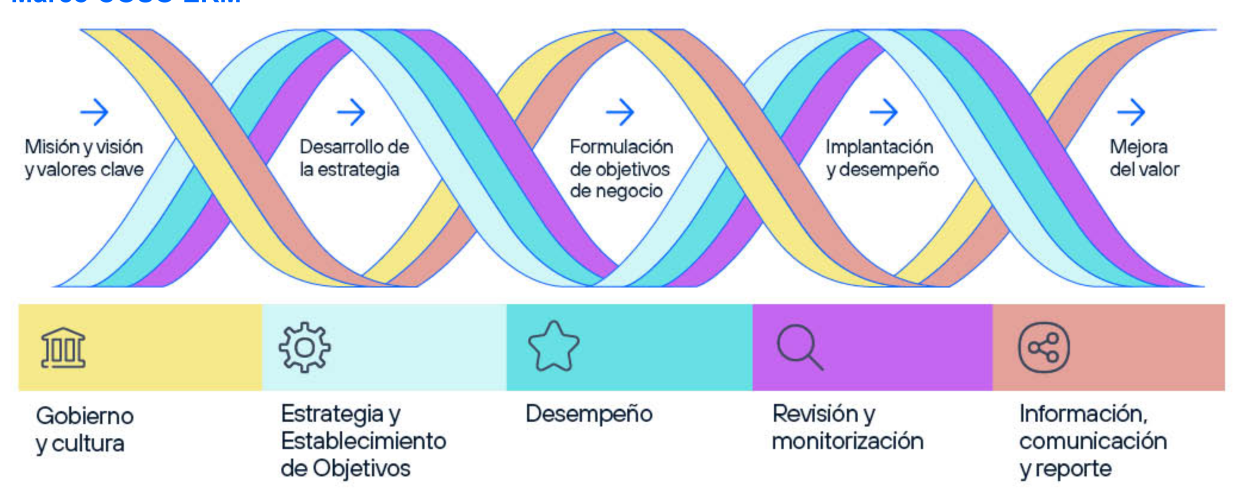
3.1.2. Riesgos y estrategia

La gestión de riesgos de Telefónica se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017.

[26] Marco COSO ERM, Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance, publicado en septiembre de 2017 por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO). COSO es una de las referencias más importantes sobre control interno, gestión de riesgos empresariales y disuasión del fraude.



Marco COSO ERM



“Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos de la Compañía”


Ir al capítulo 1.5. Estrategia

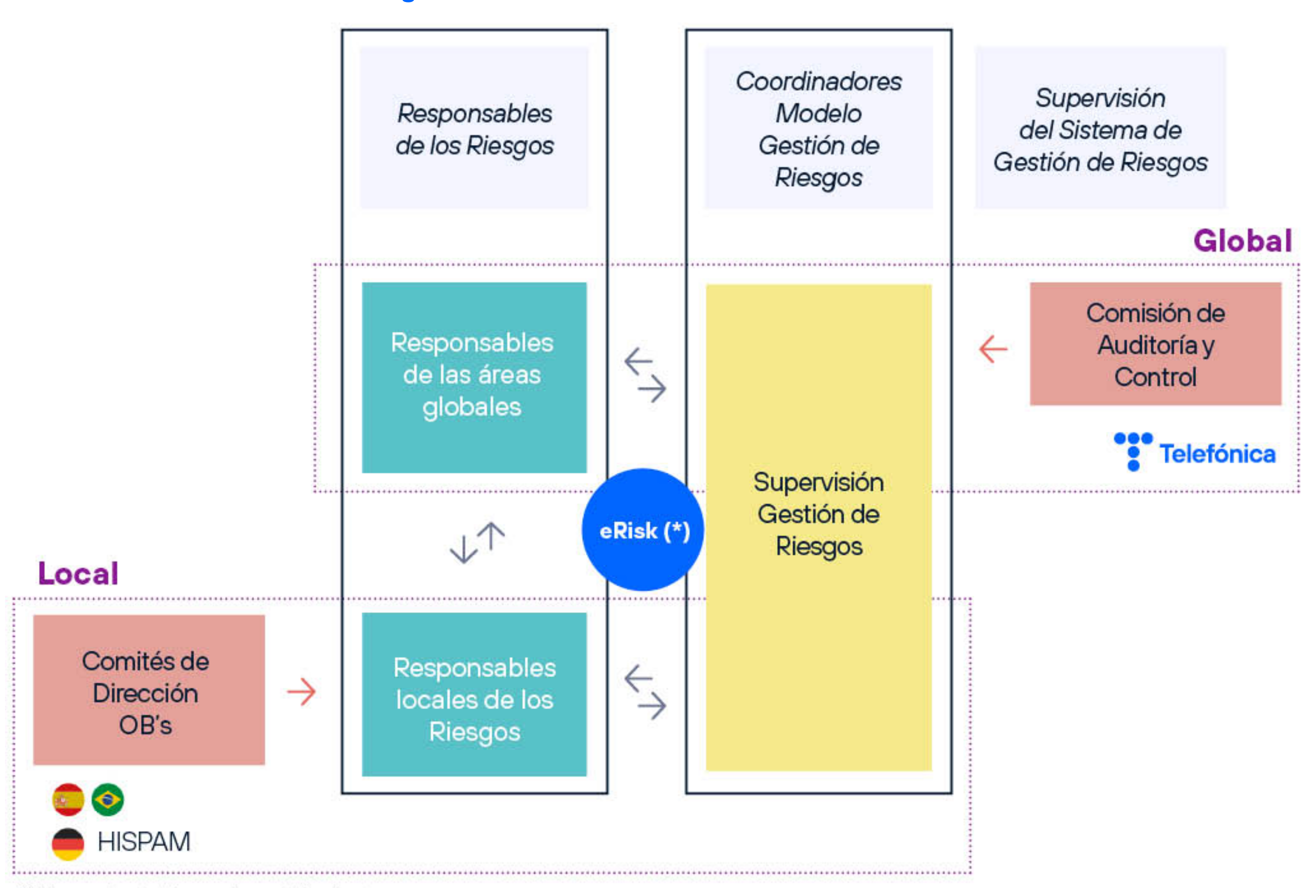
Algunos de los riesgos más directamente relacionados con la estrategia de la Compañía se refieren principalmente a la necesidad de anticipación y adaptación, en un tiempo adecuado, a los constantes cambios tecnológicos y nuevas formas de conectividad (por ejemplo, *Internet of Things*), así como a los cambios en las preferencias del cliente que se producen en el sector.

3.1.3. Gobierno de la Gestión de Riesgos

Tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos anteriormente mencionados, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, se establecen los siguientes roles:



Gobierno de la Gestión de Riesgos



(*) Herramienta interna de gestión de riesgos

Supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos
El Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. establece que la Comisión de Auditoría y Control (CAC) tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración[27] en sus funciones de supervisión, entre las cuales se incluye la supervisión del modelo de gestión de riesgos, incluidos los fiscales. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos, lo siguiente: las categorías de riesgo a las que se enfrenta la sociedad; la fijación del nivel de riesgo que la Compañía considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse y los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

Como soporte al desarrollo de estas actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones.

A los efectos de garantizar una adecuada supervisión de los sistemas de Gestión de Riesgos de Telefónica por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se realizan diversas sesiones en el seno de dicho comité, a través de:

- **Ponencias generales** sobre el Modelo de Gestión de Riesgos y la situación de los principales riesgos, realizadas por Auditoría Interna. Concretamente, durante 2021 se han realizado dos ponencias generales sobre riesgos ante la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.

- **Ponencias específicas** sobre los principales riesgos por parte de los responsables de su gestión. Así, durante 2021 se han realizado sesiones monográficas sobre los riesgos estratégicos, así como de las áreas de Sistemas y Red, Cadena de Suministro, Litigios, Privacidad, Sostenibilidad, Ciberseguridad, Finanzas y Fiscal.

A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.

[27] El perfil de los consejeros y sus competencias en las distintas materias se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.



Responsables de los riesgos

Los responsables (propietarios) de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su aseguramiento y control. Para ello, a cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su aseguramiento y control (medidas para evitar, mitigar o transferir en parte los riesgos) y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

Específicamente, con respecto a los riesgos fiscales, la Dirección Fiscal del Grupo realiza la función de control fiscal a través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo con los principios definidos en la Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía.

3.1.4. Tolerancia o apetito al riesgo

La Compañía cuenta con un **nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable** establecido a nivel corporativo; entendiendo por estos conceptos la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- Con carácter general, **se definen umbrales de tolerancia** para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo como para las principales compañías que lo componen.
- En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad, el cumplimiento y la corrupción, se establece un nivel de **tolerancia cero.**

3.1.5. Proceso de Gestión de Riesgos

El proceso de Gestión de Riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Este consta de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

Proceso de Gestión de Riesgos



Identificación de los riesgos

Los riesgos son identificados por los gestores atendiendo tanto a los factores que los causan como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.

En esta identificación de riesgos se consideran riesgos tanto aquellos riesgos asociados al plan estratégico como los potenciales 'riesgos emergentes', entendiéndose por tales riesgos los que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro, si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir.

Evaluación de los riesgos

El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de los mismos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia.

A efectos del impacto, se consideran tanto el **impacto económico** (cuantificado –siempre que sea posible– en rminos de *cash flow* operativo, considerando OIBDA[28] más CAPEX[29]) como el **impacto reputacional** (a partir de las variables utilizadas en el RepTrak[30]), así como su potencial **impacto en cumplimiento.**

[28] OIBDA: Operative Income Before Depreciations and Amortizations.
[29] CAPEX: Capital Expenditure.
[30] Reptrak: Modelo desarrollado por el Reputation Institute que permite evaluar cómo los distintos stakeholders perciben la Compañía.



Evaluación de riesgos



Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

Respuesta y planes de actuación frente a los riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos. En este sentido, contempla procedimientos para dar respuesta a los nuevos desafíos que se presentan a través del alineamiento entre los objetivos estratégicos y los riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de dichos objetivos.

A continuación se describen los distintos tipos de respuesta al riesgo:

Respuesta al riesgo



En relación con los mecanismos de respuesta ante los riesgos, en el caso de los riesgos financieros, como los relativos a la evolución de los tipos de cambio o de los tipos de interés, se acometen actuaciones globales, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros. En relación con los riegos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Asimismo, para gran parte de los riesgos operacionales, el Grupo dispone de Programas Multinacionales de seguros o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

Seguimiento y reporte

De acuerdo con la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de seguimiento y respuesta ante los mismos incluyen iniciativas globales, promovidas y coordinadas de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y/o actuaciones específicamente orientadas a atender riesgos concretos en algunas compañías a nivel local.

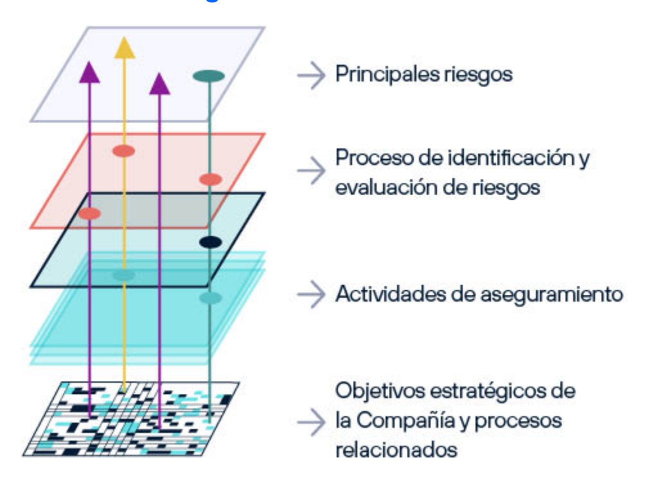


Seguimiento y reporte



Modelo de aseguramiento
Un modelo de gestión basado en el aseguramiento existente permite priorizar y ser más específico en las actuaciones a realizar en materia de Gestión de Riesgos y Control Interno.

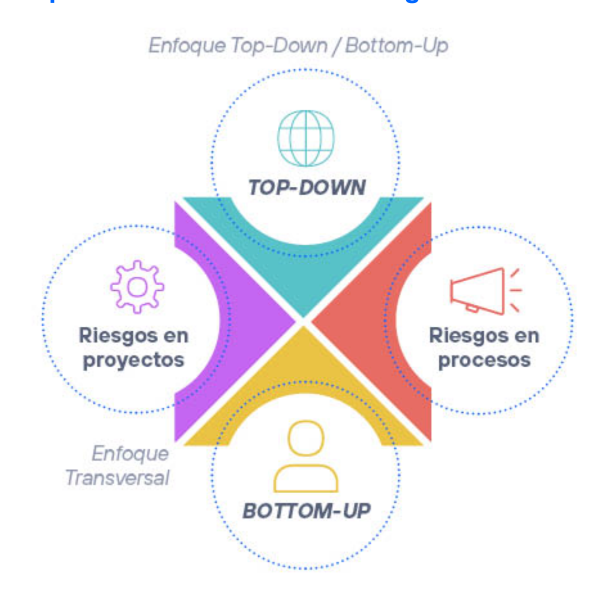
Modelo de aseguramiento



3.1.6. Perspectivas del Modelo de Gestión de riesgos

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una **evaluación de riesgos a través de cuatro perspectivas complementarias:**

Perspectivas del Modelo de Riesgos



Bottom-up: se basa en el concepto de Autoevaluación (*Risk Self-Assessment* o *RSA*), según el cual los gestores son los responsables de identificar y describir los riesgos específicos de su área, así como de evaluarlos y definir la respuesta a los mismos.

Top-down: esta evaluación se basa en el análisis transversal de aquellos asuntos considerados relevantes y comunes a la mayoría de las empresas del Grupo, complementa al enfoque anterior, disponiendo así de una visión global de los principales riesgos de la Compañía en su conjunto.

Riesgos en procesos: soporte a los responsables de los procesos para identificar y definir su respuesta ante los riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos, con enfoque transversal.

Riesgos en proyectos: de aplicación a aquellos proyectos internos de especial relevancia, generalmente relacionados con iniciativas de transformación y con un enfoque transversal.



3.1.7. Cultura de riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos de Telefónica, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es “formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación”.

En este sentido, desde Telefónica se promueven las siguientes acciones:



Comunicación



Formación

- **Comunicación**: con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos, se llevan a cabo reuniones periódicas con los responsables de los riesgos.
- **Formación**: para favorecer el conocimiento e implicación en los ya citados valores y modelo de gestión de riesgos se desarrollan diversas acciones formativas entre las que se incluyen cursos *online* sobre gestión de riesgos disponibles para los empleados de la Compañía.

"Se desarrollan talleres formativos y campañas de comunicación global para reforzar la cultura de Gestión de Riesgos en la Compañía”

3.1.8. Digitalización de la gestión de riesgos

Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, se ha desarrollado una herramienta de Gestión de Riesgos y un Cuadro de Mando Integral que facilitan el reporte, análisis, evaluación y gestión de la información de riesgos en el Grupo Telefónica. Estas herramientas son comunes para todas las Compañías del Grupo que reportan riesgos y sus principales características son las siguientes:

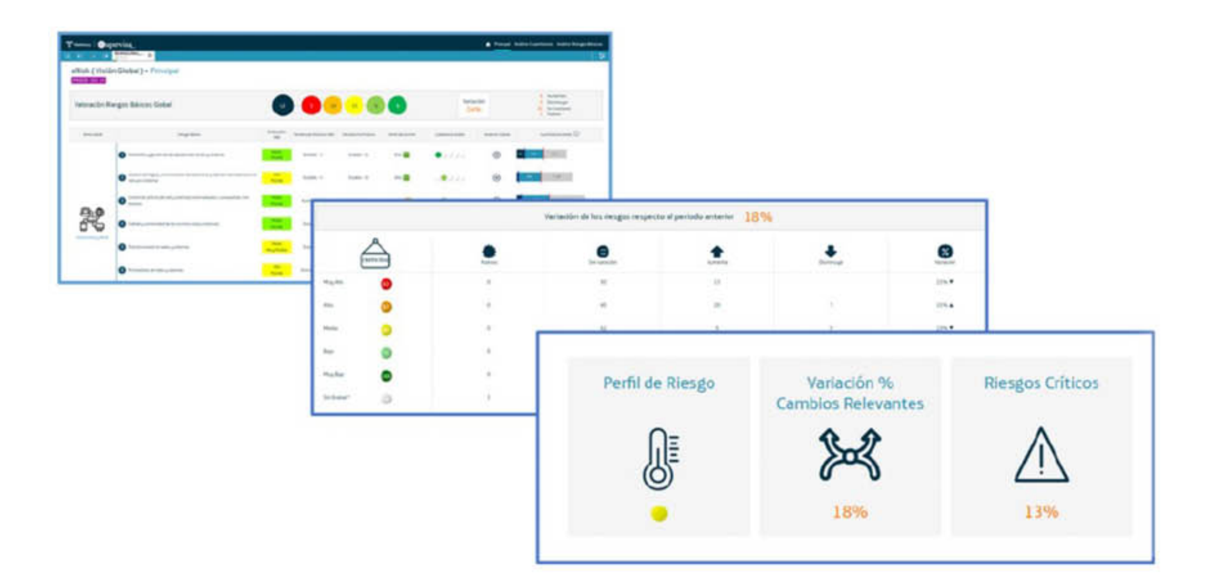






"Se desarrollan mejoras continuas en las herramientas de gestión de riesgos para mejorar o ampliar sus funcionalidades"

Cuadro de mando de riesgos





3.2. Mapa de Riesgos

GRI 103, 102-15

PUNTOS CLAVE



El contexto actual y la naturaleza dinámica de la tecnología y la digitalización nos hace enfrentarnos constantemente a nuevos riesgos y oportunidades.



A la hora de identificar nuestros riesgos, consideramos también aquellos riesgos emergentes que pudieran tener impacto en el desarrollo de la Compañía o del sector a largo plazo.

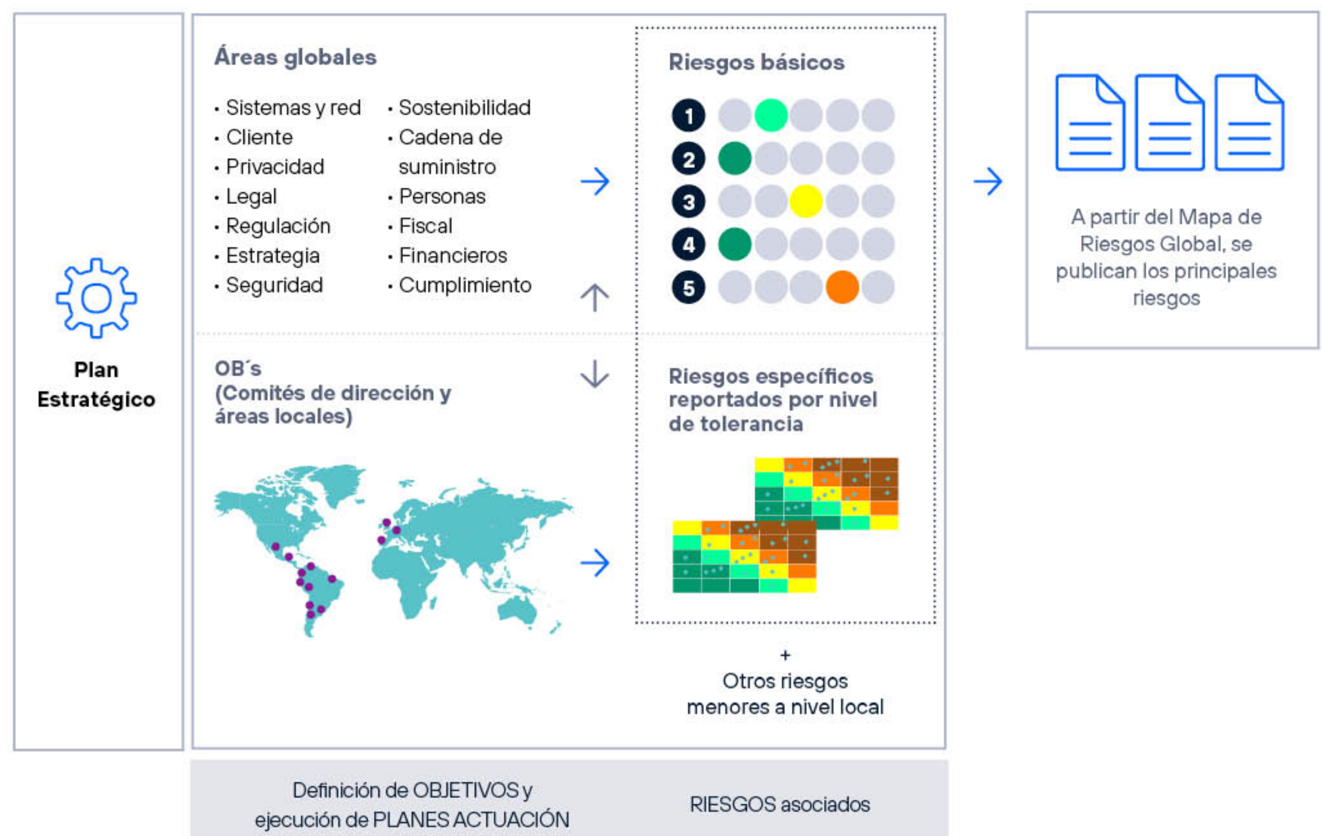


Los riesgos de Sostenibilidad (ESG) cobran cada vez más relevancia considerando aspectos como el impacto medioambiental, el cambio climático o el respeto a los Derechos Humanos en nuestras operaciones.

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía**,** se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del Grupo) como local (a través de los responsables locales y los respectivos Comités de Dirección de las operaciones).

Sobre los riesgos identificados se realiza una evaluación del impacto y la probabilidad de los mismos, lo que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.

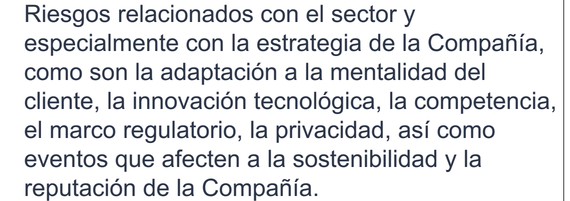
Mapa de Riesgos



3.2.1. Catálogo general de riesgos de Telefónica

De cara a facilitar a los gestores de la Compañía el proceso de identificación de los riesgos, el Grupo Telefónica dispone de un **catálogo general de riesgos** que se actualiza de forma periódica y que permite homogeneizar y consolidar la información y atender los requerimientos de reporte interno y externo sobre los principales riesgos.

El catálogo de riesgos de Telefónica considera cuatro **categorías** de riesgos:

Negocio	
	Riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la Compañía, como son la adaptación a la mentalidad del cliente, la innovación tecnológica, la competencia, el marco regulatorio, la privacidad, así como eventos que afecten a la sostenibilidad y la reputación de la Compañía.
Operacionales	
	Riesgos derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
Financieros	
	Riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, incluyendo los temas fiscales.
Legales y de cumplimiento normativo	
	Riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo el cumplimiento de la legislación contra la corrupción.

Dicho catálogo se adapta a la **evolución en la tipología de los principales riesgos**, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son la imagen pública, el impacto social de las organizaciones y la sostenibilidad.

Evolución de los principales riesgos

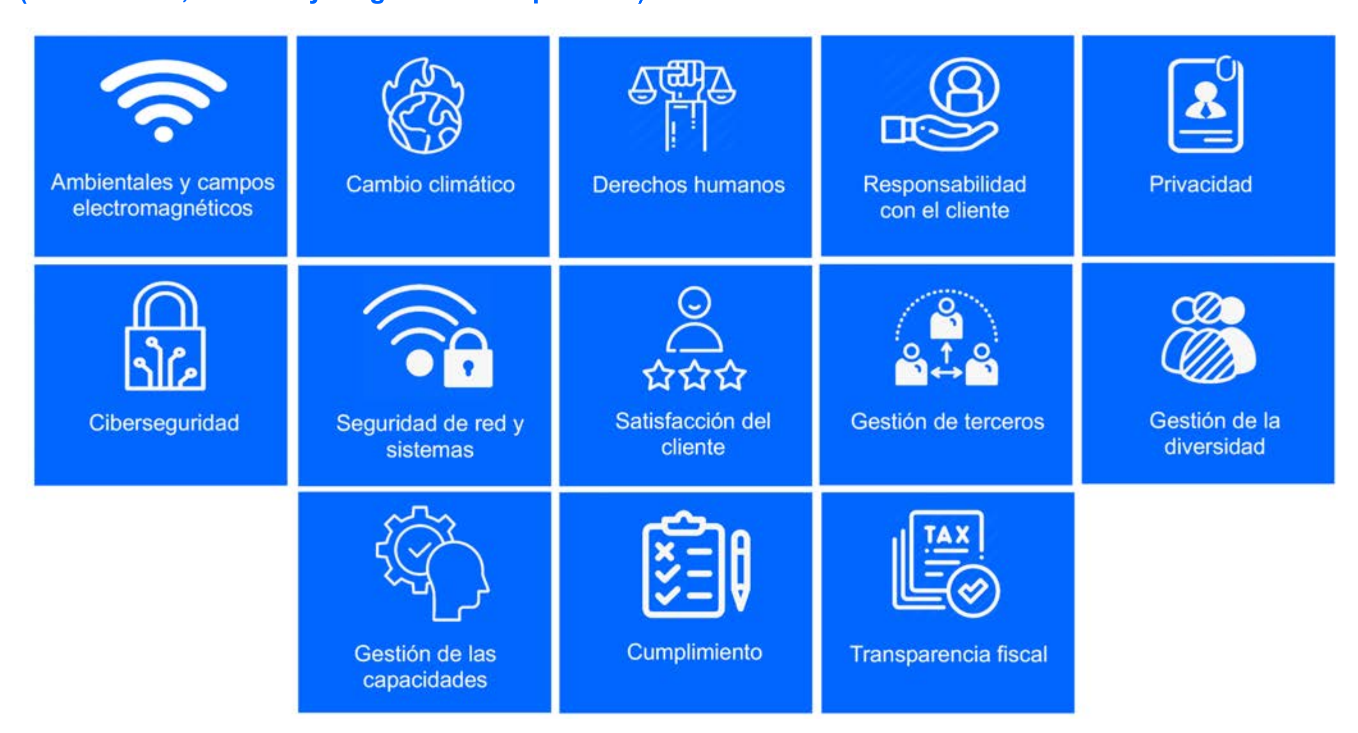


3.2.2. Riesgos de Sostenibilidad ESG

El catálogo de riesgos de Telefónica incluye riesgos **relacionados con el medioambiente, aspectos sociales y de gobierno de la Compañía,** entre los que se encuentran aspectos como los siguientes:



Riesgos relacionados con la sostenibilidad y factores ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo)



Concretamente para el riesgo de cambio climático, seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para analizar y gestionar los riesgos tanto físicos como de transición. Analizamos estos riesgos a medio y largo plazo para dos escenarios de concentración de CO_2 (Representative Concentration Pathways – RCP) 2.6 y 8.5 del IPCC (Panel Intergubernamental para el Cambio Climático de la ONU). Para más detalle, consultar el capítulo 2.2. Energía y cambio climático.

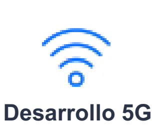

Ir al capítulo de 2.2. Energía y cambio climático.

3.2.3. Riesgos emergentes

En el proceso de **identificación de nuevos riesgos**, consideramos también los **riesgos emergentes.**

Se entiende por riesgos emergentes aquellos temas identificados recientemente y que se espera que puedan tener un impacto adverso en el desarrollo futuro de la Compañía o en el sector a largo plazo, si bien su resultado y horizonte temporal es todavía incierto y difícil de predecir.

Como **riesgos emergentes a considerar en un escenario a largo plazo**, caben resaltar los siguientes:

 **Desarrollo 5G**	 **Gobierno del dato, automatización e inteligencia artificial**	 **Desafíos de implementación de aspectos de Sostenibilidad (ESG)**

- **Desarrollo 5G:** gestión de los despliegues en línea con la evolución de la demanda, la madurez tecnológica y otros factores como la regulación, la comercialización y consideraciones ambientales y/o energéticas en su desarrollo.
- **Gobierno del dato, automatización e inteligencia artificial:** uso responsable de los datos, tanto internos de la Compañía como los que circulan a través de las redes de telecomunicaciones, así como también la adecuada automatización, uso y gestión de las capacidades de la inteligencia artificial.
- **Desafíos de implementación de aspectos de Sostenibilidad (ESG):** los organismos reguladores, inversores y demás grupos de interés están cada vez más atentos a las prácticas de las empresas en cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Este interés se plasma particularmente en requerimientos cada vez mayores de información, tanto en términos de número de indicadores como de la calidad y garantías de los procesos asociados a todas las cuestiones no financieras o de sostenibilidad.

Adicionalmente, otros factores emergentes se están gestionando en Telefónica, tales como la **diversidad y la gestión de las capacidades profesionales**, en línea con lo descrito a continuación:

Riesgos emergentes: diversidad y gestión de capacidades profesionales

 **Gestión de la diversidad**	 **Gestión de capacidades para el futuro**
Necesidad de adecuar el compromiso con la diversidad como palanca clave hacia la transformación digital, garantizando la multiculturalidad; la variedad de género; de edad y de perfiles con distintas capacidades y experiencias entre nuestros profesionales.	Necesidad de adquirir y hacer evolucionar las capacidades necesarias para ejecutar el Plan Estratégico de la Compañía, en un entorno de disrupción tecnológica y escasez de capacidades críticas en el mercado.

Asimismo, para gestionar dichos riesgos emergentes, se llevan a cabo diversas **acciones de mitigación** en la Compañía las cuales se detallan a lo largo de los distintos apartados del presente Informe. A continuación, se mencionan algunos ejemplos:

- **Desarrollo 5G:** se está ejecutando la transformación de todo el núcleo de la red de comunicaciones haciéndola más sostenible a través de dos herramientas clave: el consumo de energía renovable y la eficiencia energética (ver 2.4 Digitalización y Servicios Eco Smart). Además, se destaca el Plan de eficiencia energética que incluye diversas iniciativas para reducir nuestras propias emisiones (ver 2.2 Energía y Cambio climático). Asimismo, estamos actualizando y ampliando nuestras redes a tecnologías de última generación que ofrecen servicios de ultra-banda ancha (5G o fibra óptica). En este sentido, nos planteamos ambiciosos objetivos para seguir desplegando la mejor y más eficiente conectividad (ver 2.7.3.1. y 2.7.4.1. Acceso Inclusivo).

- **Gobierno del dato, automatización e inteligencia artificial**: consideramos que la seguridad debe gestionarse dentro de un ciclo de mejora continua, para esto se desarrollan diversas acciones asociadas a la privacidad y seguridad (ver apartado 2.15 Privacidad y seguridad). Respecto al nuevo marco de Diseño Responsable, se incorporan principios éticos y criterios de desarrollo sostenible en las nuevas soluciones digitales (ver apartado 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios). También se describen diversas acciones para el uso seguro y responsable de la tecnología (ver apartado 2.7 Inclusión digital) y en Derechos Humanos (ver 2.8.5.1. La debida diligencia de Telefónica en Derechos Humanos).

- **Desafíos de implementación de aspectos de Sostenibilidad (ESG):** Para avanzar en estos desafíos consideramos que debe gestionarse mediante la cultura interna con factores ESG (buen gobierno, sociales y ambientales) vinculando sistemáticamente todos los aspectos de la sostenibilidad con el valor empresarial a largo plazo, asegurando además que cada proceso o actividad interna es coherente con esta visión, se pueden ver con más detalle en el apartado 2.11.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible. Respecto a los requerimientos cada vez mayores de información se refleja en los Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF) (apartado 2.17.5) y apartado 1.6. de Finanzas Sostenibles.

Por último, respecto a las acciones de mitigación de los riesgos emergentes tales como la **diversidad y la gestión de las capacidades profesionales** se pueden ver con más detalle en el apartado 2.6 Capital Humano.

3.2.4. Riesgos y oportunidades

Somos una Compañía tecnológica que está en el corazón de la revolución digital que estamos viviendo. El mercado de las telecomunicaciones y la tecnología ha sido capaz de jugar un papel determinante, y mucho más dinámico, que ha colocado al sector como uno de los principales motores económicos en las nuevas sociedades. La demanda de la tecnología cada vez es mayor, y se ha producido un incremento del impacto creciente de la digitalización en todos los sectores de la economía y en la vida de las personas.

Para el sector de las telecomunicaciones en general y para Telefónica en particular, existen oportunidades basadas en:

		
Inversión en las infraestruc-turas de ultra banda ancha fija (Fibra) y móvil (con el lanzamiento de 5G).	**Aceleración de los movimientos hacia la digitalización de todos los sectores de nuestra economía como motor de desarrollo.**	**Relevancia creciente de los aspectos de Sostenibilidad (ESG).**

- **Inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija (Fibra) y móvil (con el lanzamiento de 5G)**

  El acceso inminente de las sociedades a nuevas alternativas de ultra banda ancha fija (basadas en Fibra) y móvil (con el impulso del 5G en los próximos años) configuran un escenario futuro basado en la conectividad, lo que implica un crecimiento exponencial



del número de objetos conectados y del tráfico de datos, así como en los servicios digitales sobre dicha conectividad.

En concreto, la decidida apuesta por la inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija y móvil liderada por Telefónica en sus mercados supone la base sobre la que construir la economía del futuro.

Somos conscientes de que la banda ancha es un pilar estratégico para acelerar el progreso en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la base del desarrollo de nuevos servicios digitales que permiten mejorar la educación, facilitar el acceso a la salud o abordar el cambio climático.

- **Aceleración de los movimientos hacia la digitalización de todos los sectores de nuestra economía (educación, salud, entretenimiento, comercio, industria, etcétera) como motor del desarrollo**

  La industria de las telecomunicaciones juega un papel clave para las sociedades como proveedora de conectividad y habilitadora de los avances tecnológicos, colaborando en la evolución hacia un mundo más digital y sostenible:

- En el ámbito de las corporaciones (empresas de todo tamaño y administraciones públicas), se ha producido una fuerte aceleración del movimiento hacia la digitalización de las principales funciones, con el fin de atender más ágilmente a las demandas de sus clientes. Telefónica apuesta fuertemente por el crecimiento en este sector mediante T-Tech, nuestra unidad especializada en soluciones empresariales dentro de los servicios más demandados por las empresas (cloud *computing*, ciberseguridad, *Internet of Things*, *big data*).

- Para nuestros clientes residenciales, la tecnología puede ofrecer un nuevo mundo de posibilidades, impulsando nuevas soluciones, servicios y contenidos cada vez más innovadores que nos permitan conectar la vida de las personas. Durante el último año hemos asistido a un incremento sustancial en la utilización de servicios digitales para el entretenimiento, el trabajo remoto, la salud, etcétera. En este sentido, ofertamos nuevos ecosistemas de servicios digitales relevantes para nuestros clientes en determinados sectores (Movistar Money para servicios financieros, Movistar Salud o Vida V para telemedicina, Movistar Prosegur Alarmas para seguridad, etcétera).

- **Relevancia creciente de los aspectos de Sostenibilidad (ESG)**

  En un contexto de regulaciones medioambientales más estrictas, la transición hacia una economía más verde supone una oportunidad para Telefónica, específicamente por el impacto positivo de los productos y servicios de telecomunicaciones en los procesos de nuestros clientes, permitiendo a las empresas ahorros de emisiones de CO_2, optimizar sus operaciones, reducir desperdicios y mejorar su huella de carbono.

  Asimismo, la financiación sostenible contribuye a la estrategia de descarbonización de Telefónica y a alcanzar sus objetivos de reducción de emisiones y consumo energético.

  Los servicios de IoT permiten hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua; con *big data* estamos ayudando a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con servicios basados en drones y conectividad podemos mejorar la respuesta ante incendios.

3.2.5. Riesgos materializados

La Compañía realiza un seguimiento de los riesgos materializados. La estrategia y la gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los riesgos materializados, así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

Durante este año, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en nuestro perfil de riesgos, afectando a diversas áreas, si bien se han señalado los aspectos más importantes dentro de un riesgo específico en el apartado de Factores de Riesgo sobre la aparición de nuevas variantes de la Pandemia COVID-19, que ofrece una visión general de las principales incertidumbres y su impacto para el Grupo.

En este sentido, y conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos como activos intangibles e inmovilizado material. En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina. A título de ejemplo, indicar que en 2021 se han reconocido pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio de Telefónica Perú por un total de 393 millones de euros.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En este sentido, a título de ejemplo en el ejercicio 2021 se han revertido activos por impuestos diferidos correspondientes al grupo fiscal en España por importe de 294 millones de euros.



3.2.6. Priorización de los riesgos

Los riesgos del Grupo Telefónica son priorizados en base a su nivel de criticidad, el cual se obtiene a partir de la combinación de las evaluaciones de impacto y probabilidad para cada uno de los mismos.

De cara al reporte público, Telefónica agrupa sus principales riesgos en las cuatro categorías descritas anteriormente, presentando los factores de riesgo en orden descendente de importancia dentro de cada categoría, en línea con los requerimientos de ESMA *(*European Securities and Markets Authority*)*.

El detalle sobre los principales riesgos informados por la Compañía se incluye en el siguiente apartado.

Priorización de los riesgos



1. Competencia y consolidación del mercado.
2. Títulos habilitantes: concesiones, licencias y uso de espectro.
3. Dependencia de proveedores.
4. Cambios tecnológicos.
5. Privacidad de datos.
6. Adaptación a demandas de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales.
7. Riesgos de ciberseguridad.
8. Catástrofes naturales, cambio climático y otros factores pueden provocar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad.
9. Entorno económico o político.
10. Aparición de nuevas variantes del COVID-19.
11. Saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos
12. Nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.
13. Tipos de cambio de divisa extranjera y tipos de interés.
14. Litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.
15. Cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.





3.3. Factores de riesgo

El Grupo Telefónica se ve condicionado tanto por factores exclusivos del Grupo como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera, a sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados conjuntamente con la información recogida en los estados financieros consolidados.

Actualmente, el Grupo Telefónica ha considerado estos riesgos materiales, específicos y relevantes para adoptar una decisión de inversión informada en la Compañía. No obstante, el Grupo Telefónica está sometido a otros riesgos que, una vez evaluada la especificidad e importancia de los mismos, en función de la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido en esta sección.

Los riesgos se presentan en esta sección agrupados en cuatro categorías (según las definiciones incluidas en el apartado 3.2. anterior): de negocio, operacionales, financieros, legales y de cumplimiento normativo.

Estas categorías no se presentan por orden de importancia. Sin embargo, dentro de cada categoría, los factores de riesgo están presentados en orden descendente de importancia, según lo determinado por Telefónica a la fecha de este documento. Telefónica puede cambiar su visión sobre la importancia relativa de los mismos en cualquier momento, especialmente si surgen nuevos eventos internos o externos.

Riesgos relativos al negocio

La posición competitiva de Telefónica en algunos mercados podría verse afectada por la evolución de la competencia y la consolidación del mercado.

El Grupo Telefónica opera en mercados altamente competitivos por lo que existe el riesgo de que la Compañía no sea capaz de comercializar sus productos y servicios de manera eficiente o reaccionar adecuadamente frente a las distintas acciones comerciales realizadas por los competidores no cumpliendo sus objetivos de crecimiento y retención de clientes, poniendo en riesgo sus ingresos y rentabilidad futuros.

El incremento de la competencia, la entrada de nuevos competidores (nuevos players u OTTs), o la fusión de operadores en determinados mercados, puede afectar a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos, en la cuota de clientes o incrementando los costes. Además, los cambios en las dinámicas competitivas en los diferentes mercados en los que opera el Grupo Telefónica, como por ejemplo en Chile, Colombia, Perú y Argentina, con ofertas agresivas de captación de clientes, incluyendo datos ilimitados, descuentos en determinados servicios, entre otros, pueden afectar a la posición competitiva y a la eficiencia de las operaciones de Telefónica.

Si la Compañía no fuera capaz de afrontar exitosamente estos desafíos, se podrían ver afectados de forma negativa los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo requiere de títulos habilitantes: concesiones y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a una regulación sectorial específica. El hecho de que la actividad del Grupo está muy regulada afecta a sus ingresos, resultado operativo antes de amortizaciones (OIBDA) e inversiones.

Muchas de las actividades del Grupo (como la prestación de servicios telefónicos, la televisión de pago, la instalación y explotación de redes de telecomunicaciones, etcétera) requieren licencias, concesiones o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que el Grupo satisfaga ciertas obligaciones, entre ellas niveles de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de esas obligaciones, pudieran resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, en el peor de los casos, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Excepcionalmente, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.



Adicionalmente, el Grupo Telefónica puede verse afectado por decisiones de los reguladores en materia de defensa de la competencia. Estas autoridades podrían prohibir determinadas actuaciones como, por ejemplo, la realización de nuevas adquisiciones o determinadas prácticas, o imponer obligaciones o cuantiosas sanciones. Estas actuaciones por parte de las autoridades de competencia podrían provocar un perjuicio económico y/o reputacional para el Grupo, así como una pérdida de cuota de mercado y/o menoscabar el futuro crecimiento de determinados negocios.

Todo lo anterior podría afectar de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja del Grupo.

Acceso a nuevas concesiones/licencias de espectro.

El Grupo Telefónica necesita suficiente espectro para ofrecer sus servicios. La no obtención por parte del Grupo de una capacidad de espectro suficiente o apropiada en las jurisdicciones en las que opera, o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente de forma significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

La intención del Grupo es mantener la capacidad de espectro actual y, si es posible, ampliarlo, específicamente a través de la participación del Grupo en las subastas de espectro que se espera que tengan lugar en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias.

En España, el Ministerio de Economía y Transformación Digital ha lanzado, a finales de diciembre de 2021, una consulta pública sobre la banda 26 GHz. En dicha consulta se plantea la posibilidad de que se asigne parte del espectro para empresas, industrias y organizaciones que operan en un sector específico, que están desplegando redes privadas para apoyar sus necesidades de conectividad (verticales). Esto podría suponer una mayor competencia en el segmento de redes privadas de empresas y un eventual encarecimiento del espectro durante la subasta. La subasta de espectro en dicha banda se espera que tenga lugar a lo largo de 2022.

En América Latina se prevén varios procesos de subasta a corto plazo: (i) En Colombia, se publicaron tanto el Plan de 5G como la Política Pública de Espectro 2020-2024 y el Plan Marco de Asignación de Espectro 2020-2024, en los que se anuncia que se emprenderán acciones para realizar subastas del espectro remanente en las bandas de 700 MHz, 1.900 MHz y 2.500 MHz, sin indicar fecha aproximada. Adicionalmente, el Ministerio anunció que espera iniciar la subasta de espectro, en la banda de 3,5 GHz, en diciembre de 2021, subasta que se ha visto postergada sin que se haya fijado una fecha específica para el proceso. Telefónica ha solicitado al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) el retraso de cualquier subasta de espectro hasta que se complete la revisión de la metodología de valoración de espectro, con el objetivo de alinear sus costes a la capacidad de generación del valor del espectro, y que se establezcan medidas que eviten el acaparamiento de recursos por parte del operador dominante; y (ii) en Perú, Telefónica del Perú, S.A.A. resultó precalificada en la licitación de las bandas 1.750 - 1.780 MHz, 2.150 - 2.180 MHz y 2.300 - 2.330 MHz. La licitación se ha postergado a finales de febrero y es previsible que haya retrasos adicionales. En relación al 5G y la subasta de espectro en la banda de 3,5 GHz y 26 GHz, no hay ninguna decisión adoptada por el nuevo gobierno.

Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.

La revocación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en el Grupo, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

En relación con Latinoamérica:



En Brasil, la Agencia Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) aprobó, el 8 de febrero de 2021, la Resolución 741/2021 mediante la que se aprueba el Reglamento para la adaptación de Concesiones de Servicios de Telefonía Fija Conmutado (“STFC”). ANATEL está todavía trabajando en la metodología para calcular el saldo migratorio y existe el riesgo de que no se alcance consenso entre las partes en cuanto al cálculo de la migración. En cualquier caso, si Telefónica opta por no migrar del régimen de concesiones al régimen de autorizaciones, la concesión STFC que ostenta Telefónica seguirá vigente hasta el 31 de diciembre de 2025. Por otro lado, la Resolución 744/2021 de 8 de abril de 2021 establece que, al término de los contratos de concesión, se garantizará la cesión del derecho de uso de bienes de uso compartido en condiciones económicas justas y razonables, en caso de que la Autoridad Concedente o la empresa que suceda al proveedor desee hacer uso de dichos activos para mantener la continuidad de la prestación del STFC bajo el régimen público. Por otro lado, Telefónica podría perder su derecho a explotar espectro en la banda de 450 MHz, otorgado en determinadas ciudades, si las impugnaciones presentadas contra la decisión del regulador, adoptada en junio de 2019, no prosperasen. Adicionalmente, en cuanto a la prórroga de las autorizaciones en la banda de 850 MHz, ANATEL acordó extender las autorizaciones vigentes para el uso de radiofrecuencias en las bandas A y B, proponiendo su aprobación, a título primario, hasta el 29 de noviembre de 2028, si se cumplen los requisitos legales y reglamentarios. No obstante, Telefónica y otros proveedores, han recurrido determinas condiciones para la renovación de la licencia, incluyendo los criterios de valoración y determinadas obligaciones. ANATEL ha desestimado los recursos, y se está a la espera de una decisión del Tribunal Federal de Cuentas.

En Perú, comenzó un proceso de arbitraje iniciado por el Grupo, para impugnar la decisión adoptada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), por la cual se denegaba la renovación de las concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija, válidas hasta el 2027. No obstante, Telefónica del Perú S.A.A. es titular de otras concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija que le permiten prestar estos servicios más allá del 2027. Asimismo, se ha solicitado la renovación de la banda de 1.900 MHz para todo Perú (excepto Lima y Callao), que expiró en 2018, así como de otros servicios de telecomunicaciones, cuya decisión por el MTC se encuentra pendiente. No obstante, las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están en curso.

En Colombia, en abril de 2021, se solicitó la renovación de uno de los permisos de 15 MHz de espectro en la banda de 1.900 MHz, el cual tenía una vigencia hasta el 18 de octubre de 2021. El MinTic adoptó una resolución, el 15 de octubre de 2021, estableciendo las condiciones para la renovación de dicha licencia. Telefónica ha presentado un recurso contra la misma, al objeto de reducir la cuantía propuesta para la renovación de la licencia, que se encuentra pendiente de resolución.

En Argentina, en relación con el Decreto de Necesidad y Urgencia 690/2020 (DNU 690/2020), Telefónica de Argentina, SA y Telefónica Móviles Argentina, SA (conjuntamente, Telefónica Argentina) promovieron una demanda contra el Estado Argentino, en relación con una serie de contratos de licencias para prestar servicios y autorizaciones de uso de espectro celebrados entre Telefónica Argentina y el Estado Argentino, incluidas las licencias resultantes de la subasta de espectro de 2014. En dichos contratos y su marco regulatorio, se preveía que los servicios prestados por Telefónica Argentina eran privados y que los precios serían libremente fijados por Telefónica Argentina. Sin embargo, el DNU 690/2020, al disponer que los servicios serán servicios públicos y que los precios serán regulados por el Estado Argentino, modifica sustancialmente la condición jurídica de esos contratos, afectando al cumplimiento de las obligaciones y privando sustancialmente a Telefónica Argentina de derechos esenciales derivados de esos contratos. La demanda interpuesta ha sido desestimada en septiembre de 2021 y Telefónica ha recurrido dicha decisión. En fecha 17 de diciembre 2021, se revocó el fallo de primera instancia y se suspendió por seis meses o hasta el dictado de una sentencia definitiva, el alcance de los artículos 1º, 2º, 3º, 5º y 6º del DNU 690/2020 y las resoluciones 1666/2020, 204/2021 y 1467/2020 (relativas a controlar las tarifas y disponer de una prestación básica universal). Durante este período, Telefónica no estará sujeta a las disposiciones contenidas en el DNU 690/2020 en relación con la regulación de precios y servicio público.

Durante 2021, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 1.704 millones de euros, principalmente por la adquisición de espectro en Brasil, Reino Unido (antes de la constitución de la JV VMED O2 UK), España y Chile (comparado a 126 millones de euros en 2020). En el caso de que se renueven las licencias descritas o se realicen nuevas adquisiciones de espectro, supondría realizar inversiones adicionales por parte de Telefónica.

En el Anexo VI de los Estados Financieros Consolidados 2021 se puede encontrar más información sobre determinados asuntos regulatorios clave que afectan al Grupo Telefónica y a las concesiones y licencias del Grupo Telefónica: Cuestiones regulatorias clave y concesiones y licencias del Grupo Telefónica.

La Compañía depende de una red de proveedores.

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de Telefónica, así como causar eventuales contingencias legales o daños a la imagen de la compañía en caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o que de otro modo no cumplan con las expectativas de desempeño de Telefónica de algún participante en la cadena de suministro. Esto



incluye retrasos en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes y prácticas inapropiadas.

A 31 de diciembre de 2021 el Grupo Telefónica contaba con tres proveedores de terminales móviles (uno de ellos situado en China) y ocho proveedores de infraestructura de red (dos de ellos situados en China), que aunaban el 83% y 80%, respectivamente, del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas en 2021 a proveedores de terminales móviles y proveedores de infraestructura de red. Uno de los proveedores de terminales móviles representaba un 46% del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas en 2021 a proveedores de terminales móviles.

Estos proveedores pueden, entre otras cosas, extender los plazos de entrega, subir los precios y limitar el suministro debido a la falta de stock y a requerimientos del negocio o por otras razones.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en los plazos acordados o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos del Grupo, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera el Grupo Telefónica, o comprometer los negocios y los resultados operativos del Grupo Telefónica. En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China y/o la adopción de confinamientos u otras medidas restrictivas como resultado de la pandemia del COVID-19 o cualquier otra crisis o pandemia, podría afectar de forma negativa sobre algunos de los proveedores de Telefónica y otros operadores del sector. La industria de semiconductores en particular se enfrenta a diversos retos como consecuencia principalmente de problemas de suministro a nivel global, que a su vez están afectando a múltiples sectores (entre ellos el tecnológico), por retrasos en las entregas e incrementos de precios, que podrían afectar al Grupo Telefónica u otros agentes relevantes para su negocio, incluyendo sus clientes, proveedores y socios. Durante 2020 y 2021, el Grupo Telefónica ha llevado a cabo un seguimiento específico y se han desarrollado planes de acción con respecto a los desafíos en la cadena de suministro resultantes de la pandemia del COVID-19, así como a la posible interrupción del uso de algunos proveedores como resultado del conflicto entre Estados Unidos y China.

La imposición de restricciones al comercio y cualquier perturbación en la cadena de suministro, como la relativa al transporte internacional, puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores o afectar a la capacidad del Grupo Telefónica para ofrecer sus productos y servicios y podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse o adaptarse a dichos cambios o no seleccionar las inversiones más adecuadas ante dichos cambios.

El ritmo de la innovación y la capacidad de Telefónica para mantenerse al día con sus competidores es un tema crítico en un sector tan afectado por la tecnología como las telecomunicaciones. En este sentido, serán necesarias inversiones adicionales significativas en nuevas infraestructuras de red de alta capacidad que permitan ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios, a través del desarrollo de tecnologías como el 5G o la fibra óptica.

Constantemente surgen nuevos productos y tecnologías que pueden dejar obsoletos algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica, así como su tecnología. Asimismo, la explosión del mercado digital y la incursión de nuevos agentes en el mercado de las comunicaciones, como MNVOs, las compañías de Internet, tecnológicas o los fabricantes de dispositivos, podrían implicar la pérdida de valor de determinados activos, así como afectar a la generación de ingresos o provocar una actualización del modelo de negocio de Telefónica. En este sentido, los ingresos del negocio tradicional de voz se están reduciendo, mientras que se incrementa la generación de nuevas fuentes de ingresos de conectividad y servicios digitales. Ejemplos de estos servicios incluyen servicios de vídeo, IoT, ciberseguridad, servicios en la nube y *big data.*

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, Telefónica (en España y Latinoamérica), son las nuevas redes tipo FTTx, que permiten ofrecer accesos de banda ancha sobre fibra óptica con altas prestaciones. Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra óptica, implica elevadas inversiones. A 31 de diciembre de 2021, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó 26,9 millones de unidades inmobiliarias. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas, y no existe certeza sobre la rentabilidad de estas inversiones.

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información del Grupo Telefónica, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Compañía, es un factor relevante a considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio. Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos. Cualquier fallo del Grupo Telefónica en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos del Grupo podría tener un impacto



negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja del Grupo.

Los cambios descritos anteriormente obligan a Telefónica a invertir continuamente en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores, pudiendo, por esta razón, verse reducidos los beneficios, y los márgenes o dicha inversión pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. Para contextualizar la magnitud de las inversiones que lleva a cabo el Grupo, el gasto total de I+D en 2021 fue de 835 millones de euros (959 millones de euros 2020). Estos gastos a su vez representaron el 2,1% y 2,2% de los ingresos consolidados del Grupo en 2021 y 2020, respectivamente. Estas cifras han sido calculadas usando las guías establecidas en el manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

La estrategia del Grupo Telefónica enfocada en impulsar nuevos negocios digitales y la provisión de servicios basados en datos implica una mayor exposición a los riesgos e incertidumbres derivados de la regulación de privacidad de datos.

El Grupo Telefónica incluye, dentro de su catálogo comercial, productos y servicios digitales basados en la explotación, normalización y análisis de datos, así como en el despliegue de redes avanzadas y el impulso de nuevas tecnologías relacionadas con el *big data,* los servicios en la nube, la ciberseguridad, la inteligencia artificial e Internet de las Cosas.

La gran cantidad de información y datos que se trata en todo el Grupo (aproximadamente 369,1 millones de accesos totales asociados a servicios de telecomunicaciones, productos y servicios digitales y televisión de pago y 107.776 empleados promedio, en 2021), presupone una enorme responsabilidad a la vez que incrementa los desafíos relacionados con el cumplimiento de la regulación en materia de privacidad, Asimismo, existe el riesgo de que las medidas adoptadas en respuesta a esta regulación frenen la innovación. A la inversa, los esfuerzos del Grupo por promover la innovación pueden dar lugar a un aumento de los riesgos y costes de incumplimiento.

En este sentido, resulta relevante destacar el hecho de que, en el seno de la Unión Europea, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de abril de 2016, el Reglamento General de Protección de datos (RGPD), es hoy ya la norma común para todos los países en los que opera el Grupo. En dicho ámbito, por lo demás, los Estados Miembros continúan debatiendo y definiendo el texto de la propuesta del futuro Reglamento Europeo sobre el respeto a la vida privada y la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas (Reglamento e-Privacy) y por el que se derogaría la Directiva 2002/58/CE; propuesta que, en el caso de aprobarse, podría eventualmente establecer normas adicionales y más restrictivas que las existentes en el RGPD con el consiguiente aumento de los riesgos y costes de incumplimiento que ello podría tener.

Por otra parte, considerando que el Grupo Telefónica opera sus negocios en un ámbito global, es frecuente la realización de transferencias internacionales de los datos personales de sus clientes, usuarios, proveedores, empleados y otros interesados hacia países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) que no hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección de datos por parte de la Comisión Europea, ya sea directamente o por medio de terceros. En ese contexto, es especialmente relevante disponer todos los controles legales necesarios para que dichas transferencias internacionales de datos se realicen acorde al RGPD. Sin embargo, no puede garantizarse que las transferencias de datos que se realizaron en el marco del Escudo de Privacidad UE-EEUU no hayan dado lugar a un incumplimiento del RGPD.

Una de las medidas contractuales relevantes para garantizar la legalidad de las transferencias internacionales de datos a cualquier país fuera del EEE no declarado de nivel adecuado de protección de datos por la Comisión Europea, es la firma, entre el importador y el exportador de datos, de las nuevas cláusulas contractuales tipo (CCT) aprobadas por la Comisión Europea según Decisión de Ejecución (UE) 2021/914, de 4 junio de 2021. Estas nuevas CCT, que entraron en vigor el 27 de junio de 2021, derogan las viejas CCT e incluyen un novedoso clausulado por módulos para su aplicación según el rol en el tratamiento de datos tanto del exportador como del importador. Además, la entrada en vigor de las nuevas CCT obliga a las empresas que las vayan a utilizar para legitimar sus transferencias al estudio y adopción de las medidas adicionales que se consideren oportunas para la debida protección de los datos transferidos al tercer país, toda vez que dichas CCT, con carácter general, no son suficientes para tal fin, en tanto las autoridades públicas del tercer país, de conformidad con su normativa local, pueden tener facultades para acceder o solicitar acceso a los datos transferidos. Las medidas adicionales a adoptar son variadas, eminentemente técnicas como el cifrado de los datos, y se derivan particularmente del análisis de impacto de cada transferencia y el país de destino, todo ello siguiendo las directrices emitidas por el Comité Europeo de Protección de Datos en sus Recomendaciones 01/2020. Además, la adopción de las nuevas CCT por la Comisión Europea como principal herramienta jurídica para legitimar las transferencias, obliga a sustituir las viejas CCT que pudieron utilizarse contractualmente para el mismo fin, las cuales dejarán de ser legalmente válidas a finales de 2022 de conformidad con la citada Decisión de Ejecución. La entrada en vigor de las nuevas CCT y su novedosa estructura por bloques y partes dispositivas a negociar entre exportadores e importadores de datos, las posibles dudas iniciales sobre su ámbito de aplicación y puesta en ejecución, el debido



estudio y análisis particular de las transferencias internacionales y la normativa local cambiante del país de destinado y también la obligación de renovar todos los acuerdos que incluyan las viejas CCT, suponen un reto para el Grupo y, con ello, un riesgo potencial de incumplimiento en la realización de transferencias internacionales de datos acordes al RGPD.

Adicionalmente, cabe destacar: (i) en Reino Unido, su salida de la Unión Europea con fecha 1 de enero de 2021 supone que el Grupo deba vigilar como sus operaciones y negocios que desarrolla en dicho país son afectados, en lo que respecta a la regulación de privacidad aplicable y, específicamente, al flujo de datos personales desde y hacia dicho país. La Comisión Europea ha declarado al Reino Unido como un país con un nivel adecuado de protección de datos según Decisión de Adecuación de 28 de junio de 2021, evitando así, que las entidades que transfieran datos entre ambos territorios deban adoptar herramientas o medidas adicionales para legitimar transferencias internacionales. Lo novedoso de esta Decisión de Adecuación es que establece un período de validez inicial de cuatro años que solo podrá ser prorrogado si el Reino Unido demuestra que sigue asegurando un nivel de protección de datos adecuado. En ese sentido, cabe mencionar que, toda vez que la normativa de la Unión Europea ya no es de aplicación en el Reino Unido, este país ha iniciado, en septiembre de 2021, las oportunas consultas públicas para analizar la modificación de su normativa local de privacidad y protección de datos de cara a su actualización frente a los nuevos retos tecnológicos y oportunidades de negocio en el uso de datos. El resultado de esa modificación podría impactar en los negocios que desarrolla el Grupo Telefónica en el Reino Unido y en las citadas transferencias internacionales de datos que se producen desde y hacia dicho territorio, ya sea porque se impongan restricciones o imposiciones regulatorias adicionales que minoren la capacidad de innovación y el desarrollo de nuevos servicios y productos, o ya sea porque las autoridades de la Unión Europea consideren que el Reino Unido deje de ser un país con un nivel adecuado de protección de datos, situación en la cual el Grupo Telefónica podría afrontar los mismos desafíos y riesgos que actualmente se afrontan con respecto a transferencias de datos a los Estados Unidos u otros territorios no declarados con un nivel adecuado de protección; y (ii) en Latinoamérica, puede destacarse Brasil, cuya norma reguladora de la materia (Ley nº 13.709) impone estándares y obligaciones similares al RGPD, recogiendo un régimen sancionador que es efectivo desde agosto de 2021 con multas por incumplimientos de hasta el 2% de los ingresos del Grupo en Brasil en el último ejercicio con un límite de 50 millones de reales brasileños (aproximadamente 8 millones de euros a tipo de cambio de 31 de diciembre de 2021) por infracción, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento.

Además, en el caso de Ecuador ha entrado en vigor la Ley Orgánica de Protección de Datos, aunque el régimen sancionador se pospone por un periodo de adaptación dos años y, en otros países de Latinoamérica donde opera el Grupo como es el caso de Argentina y Chile, existen otros proyectos normativos en esta materia cuyo objetivo es actualizar su regulación en pro de estándares similares al RGPD, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento.

La protección de datos requiere un cuidadoso diseño de los productos y servicios así como disponer de robustos procedimientos y normativas internas que faciliten su adecuación a los cambios regulatorios llegado el momento; cuestiones que representan un creciente desafío. El defecto en el mantenimiento de la debida seguridad de los datos y en el cumplimiento de todos los requisitos legales podrían suponer la imposición de sanciones significativas, un daño a la reputación del Grupo y la pérdida de la confianza de los clientes y usuarios.

La reputación de Telefónica depende en gran medida de la confianza digital que es capaz de generar entre sus clientes y los demás grupos de interés. En este sentido, además de las consecuencias reputacionales que tiene esta materia, es importante tener en cuenta que, en la Unión Europea, los incumplimientos muy graves del RGPD pueden suponer la imposición de multas administrativas de hasta la mayor cuantía entre 20 millones de euros o el 4% del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior. Por otra parte, hay que mencionar que la Propuesta Reglamento ePrivacy ya citada también prevé sanciones similares a las previstas en el RGPD.

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente al negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica puede no anticiparse o adaptarse de forma oportuna a la continua evolución de las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales, lo que podría afectar adversamente a sus negocios y a la reputación de la compañía.

Para mantener y mejorar la posición en el mercado frente a los competidores es vital que Telefónica (i) se anticipe y adapte a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, y (ii) evite actuaciones o políticas comerciales que generen una percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos, o puedan tener o ser percibidos de tener un impacto social negativo. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, tales acciones también podrían dar lugar a multas y sanciones.

Para responder a las demandas cambiantes de los clientes, Telefónica necesita adaptar tanto (i) sus redes de comunicación como (ii) su oferta de servicios digitales.

Las redes, que históricamente se habían orientado a la transmisión de voz, están evolucionando hacia unas redes de datos cada vez más flexibles, dinámicas y seguras, sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías como la fibra óptica, que facilitan absorber el exponencial



crecimiento del volumen de datos que demandan nuestros clientes.

Con relación a los servicios digitales, los clientes requieren una experiencia cada vez más digital y personalizada, así como una continua evolución de nuestra oferta de productos y servicios. En este sentido, se están desarrollando nuevos servicios como Smart Wi-Fi o el Coche Conectado, que facilitan determinados aspectos de la vida digital de nuestros clientes, así como soluciones para una mayor automatización en la atención comercial y en la provisión de nuestros servicios, a través de nuevas apps y plataformas *online* que facilitan el acceso a servicios y contenidos como, por ejemplo, las nuevas plataformas de vídeo que ofrecen tanto televisión de pago tradicional, como Video on Demand o acceso multidispositivo. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estos y otros esfuerzos tengan éxito. Por ejemplo, si los servicios de televisión en streaming, como Netflix u otros, se convierten en la principal forma en que se consume la televisión en detrimento de los servicios de televisión de pago del Grupo, los ingresos y el margen del Grupo podrían verse afectados.

En el desarrollo de todas estas iniciativas es también necesario tener en cuenta varios factores: por un lado, existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable, y por otro, los clientes del Grupo se relacionan cada vez más a través de canales de comunicación *online* como las redes sociales donde expresan esta demanda. La capacidad de Telefónica para atraer y retener clientes depende de su percepción sobre la reputación y el comportamiento del Grupo y los riesgos asociados a un potencial daño en la reputación de la marca se han vuelto más relevantes, especialmente por el impacto que puede generar la publicación de noticias a través de redes sociales.

Si Telefónica no pudiera anticiparse o adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes o evitar actuaciones inadecuadas, la reputación podría verse afectada negativamente o por otro lado podría tener un efecto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica.

Riesgos operacionales

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad.

Los riesgos derivados de la ciberseguridad forman parte de los riesgos más relevantes para el Grupo debido a la importancia de la tecnología de la información por su capacidad para llevar a cabo con éxito las operaciones. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas antiguos pendientes de renovación tecnológica, el Grupo opera en un entorno de ciberamenazas crecientes y todos sus productos y servicios como, entre otros, los servicios de Internet móvil o de televisión de pago, dependen intrínsecamente de los sistemas y plataformas de tecnología de la información que son susceptibles de un ciberataque. Los ciberataques exitosos pueden impedir la eficaz comercialización por el Grupo de los productos y servicios a los clientes, por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección y reacción ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro (por ejemplo, poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los socios del Grupo y otras terceras partes), así como garantizar la seguridad de los servicios en la nube (cloud). Debido a la situación provocada por la pandemia de COVID-19, se revisaron y reforzaron las medidas de seguridad relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo de empleados y colaboradores, pero no se puede asegurar que esas medidas de seguridad sean efectivas en todos los casos.

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad, a medida que los negocios son cada vez más digitales y dependientes de las telecomunicaciones, sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. Entre las amenazas de ciberseguridad se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas o la instalación de virus informáticos o software maliciosos para apropiarse indebidamente de información sensible como por ejemplo los datos de los usuarios, o perjudicar el funcionamiento de las operaciones del Grupo. Además, las amenazas tradicionales a la seguridad, como la sustracción de ordenadores portátiles, de dispositivos de almacenamiento de datos y de teléfonos móviles también pueden afectar al Grupo junto con la posibilidad de que los empleados del Grupo u otras personas puedan tener acceso a los sistemas del Grupo y filtrar información y/o realizar actos que afecten a sus redes o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna o incluso den lugar a penalizaciones regulatorias.



En particular, en los últimos tres años, el Grupo ha sufrido varios incidentes de ciberseguridad. Los ataques en este período han incluido: (i) intentos de intrusión (directos o a través de phishing), explotación de vulnerabilidades y de credenciales corporativas comprometidas para despliegue de ransomware (mediante software malicioso que cifra datos de negocio); (ii) ataque de denegación de servicio (DDoS – Distributed Denial of Service), mediante volúmenes masivos de tráfico desde Internet que saturan el servicio; y (iii) explotación de vulnerabilidades para llevar a cabo fraudes en canales *online,* generalmente mediante suscripciones de servicios sin pagarlos. Ninguno de esos incidentes ha tenido consecuencias materiales, pero esto puede cambiar en el futuro.

Algunas de las principales medidas adoptadas por el Grupo Telefónica para mitigar estos riesgos son la detección temprana de vulnerabilidades, la aplicación de controles de acceso a los sistemas, la revisión proactiva de registros de seguridad en los componentes críticos, la segregación de red en zonas y el despliegue de sistemas de protección como 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, y detección de virus, entre otras medidas de seguridad física y lógica. En el caso de que las medidas preventivas y de control no evitasen todo el daño en los sistemas o los datos, existen sistemas de copias de respaldo diseñados para la recuperación total o parcial de la información.

Aunque Telefónica pretende gestionar estos riesgos adoptando medidas técnicas y organizativas, como las anteriormente mencionadas, según se define en su estrategia de seguridad digital, no puede garantizar que dichas medidas sean suficientes para evitar o mitigar completamente de este tipo de incidentes. Por ello, el Grupo Telefónica tiene en vigor pólizas de seguro que podrían cubrir, sujeto a los términos, condiciones, exclusiones, límites y sublímites de indemnización, y deducibles aplicables, ciertas pérdidas financieras derivadas de este tipo de incidentes. Hasta la fecha las pólizas de seguro en vigor han cubierto algunos incidentes de este tipo; no obstante, debido a la potencial severidad e incertidumbre sobre la evolución de este tipo de eventos, dichas pólizas podrían no cubrir en su totalidad la pérdida derivada de estos riesgos.

Las catástrofes naturales, el cambio climático y otros factores ajenos al control del Grupo pueden provocar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad.

Las interrupciones imprevistas del servicio pueden producirse por fallos del sistema, desastres naturales ocasionados por fenómenos naturales o meteorológicos, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético. Todo ello puede afectar a la calidad o causan la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica.

Los cambios en los patrones de temperatura y precipitaciones asociados al cambio climático pueden incrementar el consumo energético de las redes de telecomunicaciones o provocar la interrupción del servicio debido a olas de temperaturas extremas, inundaciones o fenómenos meteorológicos extremos. Asimismo, estos cambios pueden provocar incrementos en el precio de la electricidad debido, por ejemplo, a la reducción de la generación hidráulica como consecuencia de sequías recurrentes. Adicionalmente, como consecuencia de los compromisos para reducir el cambio climático pueden establecerse nuevos impuestos al dióxido de carbono que afecten directa o indirectamente a la Compañía, lo que puede repercutir negativamente en los resultados de las operaciones del Grupo. La Compañía analiza estos riesgos siguiendo las recomendaciones de TCFD (Task force on Climate-related financial disclosures).

Los fallos de red, las interrupciones del servicio o la pérdida de calidad pueden provocar la insatisfacción de los clientes, una reducción de los ingresos y del tráfico, conllevar la realización de reparaciones costosas, la imposición de sanciones o de otro tipo de medidas por parte de los organismos reguladores, y perjudicar la imagen y reputación del Grupo Telefónica o podría tener un efecto adverso en el negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y / o los flujos de efectivo del Grupo.

Riesgos financieros

El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de Telefónica.

La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países, la mera incertidumbre o posibles variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano y las crecientes tensiones geopolíticas pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

A 31 de diciembre de 2021 y 2020, la contribución de cada segmento a los activos totales del Grupo Telefónica fue la siguiente: Telefónica España 22,9% (22,9% en 2020), VMED O2 UK 11,1% (la antigua Telefónica Reino Unido 12,6% en 2020), Telefónica Alemania 18,3% (19,3% en 2020), Telefônica Brasil 19,7% (19,1% en 2020) y Telefónica Hispam 14,3% (14,3% en 2020). Adicionalmente, los activos netos (calculados como activos totales menos pasivos totales) de Telefónica Hispam, representaron el 4,6% del total de activos netos del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2021 (11,0% en 2020) (véase Nota 4 de los Estados Financieros Consolidados). Parte de estos activos se encuentran en países que no tienen la consideración de calificación crediticia de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador, Costa Rica, El Salvador y Venezuela). Asimismo, Venezuela y Argentina se



consideran países con economía hiperinflacionaria en 2021 y 2020.

Los principales riesgos por geografías se detallan a continuación:

En Europa existen varios riesgos tanto de naturaleza económica como, todavía, sanitaria. Entre estos últimos, y aunque la región ha sido ejemplo en el avance de la vacunación, está la posibilidad, como está ocurriendo, de un nuevo rebrote de la pandemia de Covid-19 por nuevas variantes que sean más contagiosas o resistentes a las vacunas desarrolladas. Entre los riesgos económicos, destacaría el impacto negativo de esta nueva situación de emergencia sanitaria, pero también las consecuencias de un encarecimiento de las condiciones de financiación, tanto para el sector privado como para el público, excesivamente acelerado con un impacto negativo en la renta disponible que incluso podría desencadenar en episodios de estrés financiero. El catalizador de este escenario, podrían ser tanto factores globales derivados del impacto que pueda tener el reciente aumento de la inflación y las consecuencias sobre la normalización de la política monetaria de EE.UU. o domésticos como por ejemplo un empeoramiento de la sostenibilidad fiscal en algún país europeo, que afectarían a las condiciones económicas de los países donde operamos.

- *España*: existen varios focos locales de riesgo; el primero, relacionado con la incertidumbre sobre la ejecución de los fondos europeos (NGEU) y las reformas necesarias (laboral y pensiones entre las más importantes) para poder seguir accediendo a los mismos dada la elevada fragmentación política existente y la falta de acuerdos en temas claves. En segundo lugar, existe el riesgo de que los efectos de la pandemia de Covid-19 tengan un impacto económico negativo más persistente de lo esperado en el caso, por ejemplo, de que las disrupciones en las cadenas de suministros y los elevados precios de las materias primas prolongan el episodio inflacionario con un impacto más profundo en la renta de los hogares. En tercer lugar, ser uno de los países más abiertos al exterior desde el punto de vista comercial y estar prácticamente entre los diez países del mundo más emisores y receptores de capital, hacen que cualquier situación de reversión proteccionista pueda tener implicaciones significativas. Finalmente, los elevados niveles de deuda pública acumulados son un riesgo adicional en caso de estrés financiero.
- *Alemania*: los principales factores de riesgo en el corto plazo están relacionados con la pandemia de Covid-19 y sus efectos. La persistencia de los cuellos de botella en el suministro de materias primas y bienes intermedios del sector manufacturero podría seguir limitando la expansión de la actividad económica. Otro factor de riesgo es la incertidumbre que en el corto plazo puede implicar la puesta en marcha del nuevo gobierno, no solo a nivel de políticas sino también su capacidad para cumplir sus ambiciosos objetivos climáticos. En cuanto al medio-largo plazo, existe el riesgo de que una potencial intensificación de las tensiones geopolíticas reduzca de forma significativa el comercio internacional, con el consiguiente impacto en el crecimiento potencial del país, muy dependiente de las exportaciones. Con todo, los retos a largo plazo se mantienen vigentes, como el envejecimiento de la población, en un contexto donde los motores del crecimiento muestran un estancamiento preocupante.
- Reino Unido: en el corto plazo, el aumento de precios por las continuas interrupciones en la oferta, junto con un mercado laboral que muestra señales de estar tensionado, podrían dar lugar a un endurecimiento monetario más rápido y cercano de lo previsto, lo que afectaría negativamente al crecimiento. En cuanto al medio-plazo, la salida formal de la Unión Europea del Reino Unido el pasado 31 de diciembre de 2020 (Brexit) supondrá un ajuste económico significativo a pesar del acuerdo alcanzado sobre la nueva relación económica-comercial entre ambas regiones. Los costes burocráticos y comerciales que implica el abandonar el mercado único y la unión aduanera (especialmente aquellos relacionados con las barreras no arancelarias) podrían seguir pesando sobre el comercio neto del país. Además, aún existen muchos flecos por cerrar en el área de servicios, (en particular, los servicios financieros y profesionales), y otros pendientes de una nueva renegociación, por lo que variables como inversión, actividad económica, empleo y flujos migratorios serían las principales afectadas, así como la volatilidad en los mercados financieros, lo que podría limitar o condicionar el acceso a los mercados de capitales. Estos cambios podrían ser costosos y disruptivos para las relaciones empresariales en los mercados afectados, incluyendo las de Telefónica con sus proveedores y clientes. El Grupo también se vería afectado negativamente si la libra esterlina se depreciara. El catalizador para una depreciación, además de un impacto más acuciado del Brexit, podría ser las dudas sobre la sostenibilidad de la deuda pública, en niveles históricamente elevados tras el impacto del COVID-19.

En Latinoamérica, el riesgo cambiario es particularmente notable. Este es debido tanto a factores externos (tensiones comerciales a nivel global, volatilidad en los precios de las materias primas, dudas sobre el crecimiento, tensionamiento en la política monetaria americana y los desequilibrios financieros en China) como a los internos (controlar la pandemia del COVID-19 y gestionar el deterioro fiscal subyacente, ver más adelante *"Eventos inesperados e inciertos como la aparición de la pandemia del COVID-19 (coronavirus) afectan de forma significativa a nuestras operaciones"*.

- *Brasil:* el principal riesgo al que se enfrenta el país es el de la sostenibilidad fiscal, especialmente después de que el gobierno modificó el techo de gasto, y poder financiar el nuevo programa de bienestar Auxílio Brasil, lo que implica una pérdida de credibilidad en la prudencia fiscal. El avance de las reformas estructurales, incluidas las reformas de la administración y del sistema tributario, parece menos probable ahora lo que redundaría en un menor crecimiento en el medio y largo plazo. En este contexto,



un tipo de cambio más depreciado añade aún más presión a la ya elevada inflación y a la normalización de la política monetaria, lo que podría afectar negativamente a la renta disponible. El hecho de que la calificación del país se sitúe por debajo del grado de inversión y que las necesidades de financiación internas sean elevadas, supone un riesgo financiero añadido ante un hipotético escenario de estrés financiero global y más ante el incremento reciente de las necesidades de financiación, lo que puede acabar también afectando negativamente a la evolución del tipo de cambio. En el plano político, las elecciones presidenciales (octubre de 2022) que se esperan polarizadas, podrían implicar una mayor volatilidad en los precios de los activos, incluyendo episodios de depreciación del tipo de cambio. Por último, Brasil también se enfrenta al riesgo de racionamiento energético debido a la excepcionalmente baja pluviometría (que en parte recientemente ha mejorado) y que ya ha supuesto un incremento significativo de los precios de la energía.

- *Argentina*: a pesar de un favorable contexto externo para el país, los riesgos macroeconómicos y cambiarios se mantienen elevados. Los desafíos a los que se enfrenta la economía, tanto internos (proceso en marcha de reducción del déficit público en un contexto de elevada inflación) como externos (con importantes vencimientos financieros a refinanciar en el corto y medio plazo), hacen que sea una economía vulnerable a episodios de volatilidad de los mercados financieros más ante un escenario con unas palancas de actuación de por sí limitadas. Además, el empeoramiento del panorama de inflación consecuencia del desdoblamiento cambiario y de las medidas insostenibles de contención de precios amenazan la rentabilidad de Telefónica. En el plano político, luego de la derrota del oficialismo en las elecciones de medio término, crece la necesidad de lograr consensos con otros partidos políticos para legislar. En caso contrario, al oficialismo no le quedara margen más que gobernar los últimos dos años de mandato vía Decretos de Necesidad y Urgencia.
- *Chile, Colombia y Perú*: están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad y exposición a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras globales. En el lado doméstico, la inestabilidad política existente y la posibilidad de que se produzcan nuevas revueltas sociales y el resurgimiento del populismo, podrían tener un impacto negativo tanto en el corto como en el medio plazo. El deterioro de la situación fiscal producto del COVID-19 podría tener efectos negativos en el desempeño futuro de la economía y la estabilidad social en la medida que la consolidación fiscal impulse reformas tributarias o ajustes en la trayectoria del gasto social. La aceleración de la inflación amenaza con ser más persistente de lo previsto, lo que está generando una reacción contundente de los bancos centrales, que eventualmente podría resultar en un excesivo deterioro de las condiciones de financiación locales. En términos políticos existe riesgo que con la llegada del nuevo gobierno en Chile, donde además se avanza en su particular proceso constituyente, se produzcan cambios en el marco regulatorio-normativo que afecten al medio plazo.

Eventos inesperados e inciertos como la aparición de nuevas variantes del COVID-19 (coronavirus), afectan de forma significativa a nuestras operaciones.

Aunque lo peor de la pandemia de COVID-19 puede haber pasado, la posibilidad de nuevos rebrotes de la pandemia a causa de nuevas variantes del COVID-19 más contagiosas, virulentas y resistentes a las actuales vacunas continúa presente. Esto podría afectar a nuestras operaciones, entre otras cosas, de la siguiente manera: en primer lugar, existe la posibilidad de que se produzcan nuevas crisis de suministro adversas, principalmente por el lado de la producción, en forma de nuevas interrupciones en las cadenas de suministro, cuellos de botella en la producción de determinados bienes y/o restricciones al transporte de mercancías, que podrían reducir la oferta agregada ejerciendo una presión al alza en la formación de precios, o hacer que ciertos productos no estén disponibles para nosotros. En segundo lugar, como ocurrió en los primeros meses de la pandemia, es probable que, ante un shock de oferta brusco, los hogares tiendan a incrementar su ahorro por precaución, lo que podría generar caídas en la demanda de los productos y servicios de la compañía. Además, pueden producirse efectos adversos sobre la renta y la riqueza derivados de una eventual contracción del nivel de empleo y/o del deterioro de los mercados financieros, que pueden provocar caídas bruscas en la valoración de determinados activos. Por último, la aparición de nuevas variantes puede dar lugar a recortes adicionales en la calidad crediticia de los países en los que opera el Grupo, lo que podría redundar en un incremento en el coste de la financiación externa y en la depreciación de determinadas divisa (especialmente en las economías emergentes), lo que afectaría negativamente a los resultados del Grupo.

El impacto final de este riesgo (COVID-19) en el negocio del Grupo es difícil de predecir debido a la elevada incertidumbre que rodearía tanto a su duración, transmisión, virulencia y resistencia, así como la capacidad de las autoridades para gestionar su impacto y, en general, a la respuesta de la ciudadanía tanto al COVID-19 como a las medidas gubernamentales.

La pandemia del COVID-19 contribuyó a la depreciación de las principales divisas latinoamericanas respecto al euro. La evolución desfavorable de los tipos de cambio afectó negativamente a los tipos de cambio promedio utilizados para convertir de moneda local a euros las cuentas de resultados de nuestras filiales latinoamericanas de 2020 respecto a 2019, y en menor medida de 2021 respecto de 2020. La variación de los tipos de cambio frente al euro de las principales divisas de los países en los que el Grupo opera se muestra a continuación:

Variación tipos de cambio promedio respecto al euro

	2020 vs 2019	2021 vs 2020
Real brasileño	(24,1%)	(8,8%)
Libra esterlina	(1,3%)	3,4%
Nuevo sol peruano	(6,1%)	(13,2%)
Peso chileno	(12,9%)	0,6%
Peso colombiano	(12,6%)	(5,1%)
Peso mexicano	(11,5%)	1,6%

El Grupo registra y podría registrar en el futuro un saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos.

Conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio (que, a 31 de diciembre de 2021, representaban el 15,1% de los activos totales del Grupo), impuestos diferidos (que, a 31 de diciembre de 2021, representaban el 5,1% de los activos totales del Grupo) u otros activos como activos intangibles (que representaban el 10,7% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2021) e inmovilizado material (que representaba el 20,8% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2021). En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina. A título de ejemplo, indicar que en 2021 se han reconocido pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio de Telefónica Perú por un total de 393 millones de euros. En 2020 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina por un total de 894 millones de euros.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En este sentido, a título de ejemplo en el ejercicio 2021 se han revertido activos por impuestos diferidos correspondientes al grupo fiscal en España por importe de 294 millones de euros. En 2020 se revirtieron activos por impuestos diferidos correspondientes al grupo fiscal en España por importe de 101 millones de euros.

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo se enfrenta a riesgos relacionados con su nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes del Grupo Telefónica, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos del Grupo, la ejecución del plan general estratégico de la Compañía, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, y la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

El Grupo Telefónica es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados de capitales. A 31 de diciembre de 2021, la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 42.295 millones de euros (50.420 millones de euros a 31 de diciembre de 2020) y la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 26.032 millones de euros (35.228 millones de euros a 31 de diciembre de 2020). A 31 de diciembre de 2021, el vencimiento medio de la deuda era de 13,63 años (10,79 años a 31 de diciembre de 2020) incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas.

Una disminución de la liquidez de la Compañía, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a Telefónica a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, el aumento de la incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo de la Compañía.

A 31 de diciembre de 2021, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2022 ascendían a 7.005 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2023 ascendían a 2.235 millones de euros.

En conformidad con su política de liquidez, la Compañía tiene cubiertos los vencimientos brutos de deuda por encima de los próximos 12 meses con la caja y líneas de crédito disponibles a 31 de diciembre de 2021. A 31 de diciembre de 2021, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 12.182 millones de euros (de los cuáles



11.791 millones de euros tenían un vencimiento superior a 12 meses). La liquidez podría verse afectada si las condiciones de mercado dificultaran la renovación de las líneas de crédito no dispuestas, el 3,2% de las cuales, a 31 de diciembre de 2021, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2022.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría afectar adversamente a la capacidad y coste de Telefónica para obtener financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Por último, cualquier rebaja en las calificaciones crediticias del Grupo podría conducir a un aumento de sus costes de endeudamiento y también podría limitar su capacidad de acceder a los mercados de crédito.

La condición financiera y resultados del Grupo podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera o a los tipos de interés.

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación); y (ii) del valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

En términos nominales, a 31 de diciembre de 2021, el 88% de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo tenía su tipo de interés fijado a tipos de interés fijos por períodos de más de un año. Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés a corto plazo a 31 de diciembre de 2021: (i) un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde tenemos una posición financiera a esa fecha, implicaría un incremento de los costes financieros de 33 millones de euros; (ii) y una reducción de 100 puntos básicos en todas las divisas (aunque los tipos sean negativos) implicaría una reducción de los costes financieros de 33 millones de euros. Para la elaboración de estos cálculos se supone una posición constante equivalente a la posición a esa fecha, que tiene en cuenta los derivados financieros contratados por el Grupo.

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica pero también en el Reino Unido), (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda, y (iii) por aquellas cuentas a cobrar o pagar en divisa extranjera respecto a la sociedad que tiene la transacción registrada.

Conforme a los cálculos del Grupo, el impacto en los resultados, y concretamente en las diferencias de cambio, de una depreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una depreciación del 10% del resto de divisas a las que el Grupo está más expuesto, supondría unas ganancias por tipo de cambio de 17 millones de euros para el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2021. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados para el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2021 e incluyendo los derivados financieros contratados.

En 2021, la evolución de los tipos de cambio impactó negativamente en los resultados, restando 2,3 puntos porcentuales y 2,7 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y el OIBDA, respectivamente, principalmente por la depreciación del real brasileño (6,5 punto porcentual y 8,0 puntos porcentuales, respectivamente, en 2020). Asimismo, las diferencias de conversión generadas en 2021 impactaron positivamente en el patrimonio del Grupo en 4.088 millones de euros, siendo el impacto negativo de 5.801 millones de euros en 2020.

Para gestionar estos riesgos, el Grupo Telefónica utiliza diversas estrategias, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros, que, en sí mismas, no están exentas de riesgos como, por ejemplo, el riesgo de contrapartida que conllevan este tipo de coberturas. Sin embargo, estas estrategias de gestión pueden resultar infructuosas, pudiendo perjudicar el negocio, la situación financiera, los resultados de operaciones y la generación de caja del Grupo. Si el Grupo Telefónica no fuese capaz de gestionar de manera efectiva su exposición a los tipos de cambio de divisas o tasas de interés, los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica podrían verse afectados negativamente.

Riesgos legales y de cumplimiento normativo

Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.

Telefónica y las sociedades del Grupo operan en sectores altamente regulados y son parte y pueden ser parte en el futuro en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible.

El Grupo Telefónica está sujeto a revisiones, exámenes y auditorías periódicas por parte de las autoridades fiscales con respecto a los impuestos en las jurisdicciones en las que opera y es parte y puede ser parte en el futuro en determinadas reclamaciones fiscales. En particular, el Grupo Telefónica es actualmente parte en determinados litigios fiscales abiertos en Perú por el impuesto de la renta de ejercicios anteriores, cuyo proceso contencioso-administrativo se encuentra actualmente en marcha; y los



procedimientos fiscales y regulatorios abiertos en Brasil, fundamentalmente en relación al ICMS (impuesto brasileño que grava los servicios de telecomunicaciones) y al Impuesto sobre Sociedades.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2021, Telefônica Brasil mantenía provisiones por contingencias tributarias por importe de 340 millones de euros y provisiones por contingencias regulatorias por importe de 314 millones de euros. Aunque el Grupo considera que sus estimaciones fiscales son razonables, si una autoridad tributaria no está de acuerdo, el Grupo podría enfrentarse a una responsabilidad fiscal adicional, incluyendo intereses y sanciones. No puede haber garantías de que el pago de dichos importes adicionales no tenga un efecto adverso importante en los negocios del Grupo, los resultados, la situación financiera y/o los flujos de caja.

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos, presentes o futuros, podrían representar un coste significativo y tener un efecto negativo material en los negocios, la situación financiera, los resultados o la generación de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica está expuesto a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

El Grupo Telefónica debe cumplir con las leyes y reglamentos contra la corrupción de las jurisdicciones donde opera en el mundo y, en determinadas circunstancias, con leyes y reglamentos contra la corrupción con efecto extraterritorial, tales como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (en adelante, FCPA) y el United Kingdom Bribery Act de 2010 (en adelante, Bribery Act). Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben, entre otras conductas, ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida o no mantener libros y registros precisos y registrar adecuadamente las transacciones.

En este sentido, debido a la naturaleza de su actividad, el Grupo Telefónica ve incrementada su exposición a este riesgo, lo que acrecienta la probabilidad de ocurrencia del mismo ; en particular, cabe destacar la continua interacción con funcionarios y Administraciones Públicas en los frentes institucional y regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional (en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas). Más aún, Telefónica es una compañía multinacional sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, civiles o penales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las operaciones del Grupo Telefónica pueden estar sujetas, o de alguna manera afectadas por programas de sanciones económicas y otras restricciones comerciales ('sanciones'), tales como aquellas gestionadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y los Estados Unidos, incluyendo la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para el Control de Activos Extranjeros (U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control OFAC). La normativa relativa a sanciones restringe las relaciones del Grupo con ciertos países, individuos y entidades sancionados. En este contexto, la prestación de servicios por parte de una multinacional de telecomunicaciones, como el Grupo Telefónica, de forma directa e indirecta, en múltiples países, requiere la aplicación de un alto grado de diligencia para prevenir la aplicación de sanciones (que pueden incluir programas de sanciones económicas a países, listas de entidades y personas sancionadas o sanciones a la exportación). Dada la naturaleza de su actividad, la exposición del Grupo Telefónica a dichas sanciones es especialmente destacable.

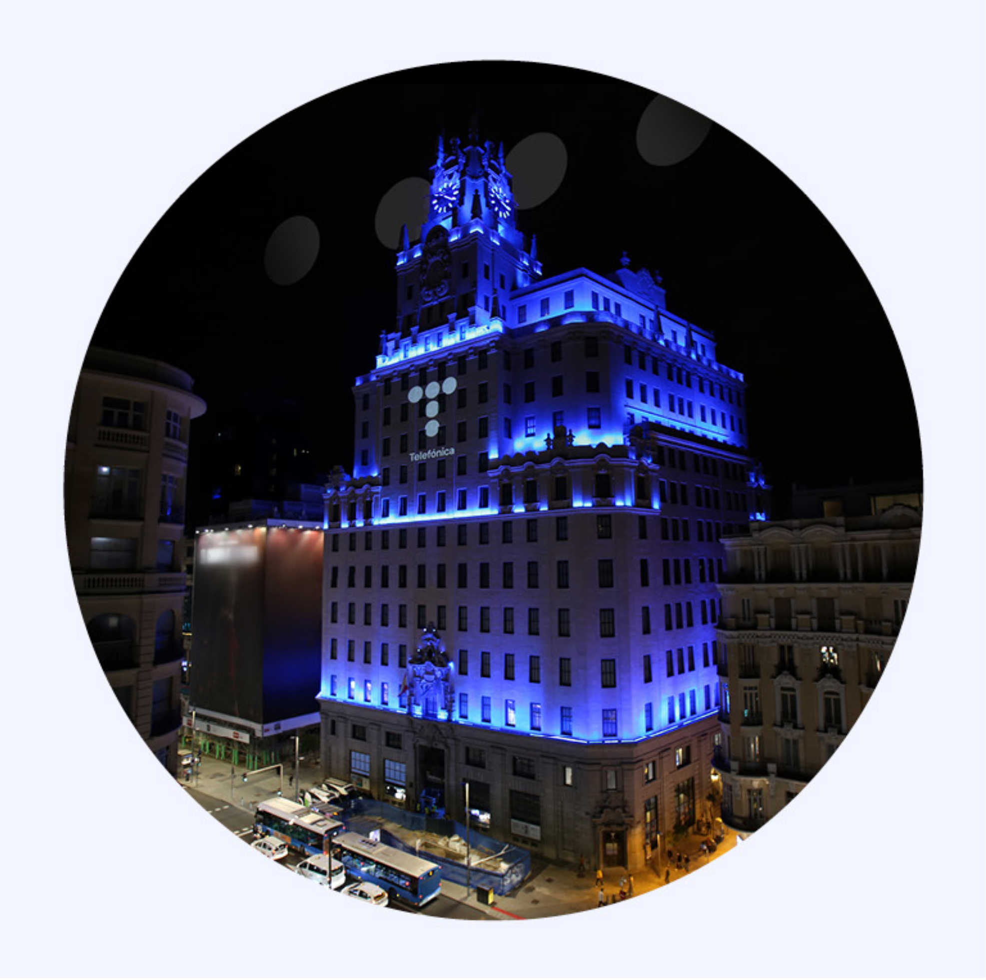
Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios del Grupo no actúen infringiendo la normativa y procedimientos del Grupo (o, igualmente, infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones), y por tanto el Grupo, sus filiales o dichas personas o entidades puedan en última instancia considerarse responsables. En este sentido, actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo, considerando su tamaño.

No obstante lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, revocar autorizaciones y licencias, y podrían tener un efecto negativo material en la reputación, o tener un efecto adverso en los negocios del Grupo, su situación financiera, y los resultados operativos y/o los flujos de caja.



Capítulo 4

Informe anual de Gobierno Corporativo





4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2021 y Perspectivas para 2022

4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-19, 102-22

Los principios fundamentales del gobierno corporativo de Telefónica están contenidos en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento de su Consejo de Administración, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, y en determinadas Políticas relacionadas con esta materia, destacando, entre otras, la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros. Estas normas determinan los principios de actuación del Consejo, regulan su organización y funcionamiento, y fijan las normas de conducta de sus miembros.

Por lo que respecta a los principios que inspiran el gobierno corporativo de Telefónica, éstos son:

a. la maximización del valor de la Compañía en interés de los accionistas,

b. el papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y

c. la transparencia informativa en las relaciones con sus grupos de interés, entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

De acuerdo con lo establecido en su Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo adoptará las medidas necesarias para asegurar: (i) que el equipo de gestión de la Compañía persigue la creación de valor para los accionistas, (ii) que este equipo de gestión se encuentra bajo su efectiva supervisión, (iii) que ninguna persona o grupo reducido de personas ostenta un poder de decisión no sometido a contrapesos o controles, y (iv) que ningún accionista recibe un trato de privilegio frente a los demás.

4.1.2. Mejora continua del Gobierno Corporativo

Telefónica tiene el firme compromiso de mejorar de manera continua su marco de gobierno corporativo, incrementando, potenciando y consolidando las mejores prácticas en esta materia.

En relación con ello, la Compañía analiza y revisa de forma constante sus estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, considerando en todo momento posibles iniciativas de mejora en el corto y medio plazo, y teniendo siempre presente la búsqueda de la fórmula de gobierno que mejor defienda los intereses de los accionistas y la creación de valor.

En este contexto, y como ya hiciera a lo largo del ejercicio 2020, Telefónica ha continuado en el año 2021 mejorando y fortaleciendo su marco de gobierno corporativo mediante, entre otras medidas:

i) la modificación de la composición del Consejo de Administración y de sus Comisiones, con el fin de seguir evolucionando en la implantación de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo en lo que respecta al número de Consejeros y a la composición del Consejo;

ii) la actualización de su normativa interna, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas (la Ley 5/2021); y

iii) la total adaptación, debido a la situación provocada por el COVID-19, de la celebración de las sesiones de la Junta General de Accionistas, del Consejo de Administración y de sus Comisiones a través de medios telemáticos o mixtos, con plena eficacia, habiéndose celebrado durante los años 2020 y 2021 un elevadísimo número de reuniones bajo estas modalidades.

Se expone a continuación el detalle de las cuestiones indicadas en los párrafos anteriores:

Modificación de la composición del Consejo de Administración y de sus Comisiones

Durante el ejercicio 2021, se han producido cambios en la composición del Consejo de Administración, con el fin prioritario de seguir evolucionando en la implantación de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo en lo que respecta al número de Consejeros y a la composición del Consejo. Asimismo, se ha modificado la composición de algunas de las Comisiones del Consejo de Administración, con el objetivo de



continuar mejorando y fortaleciendo su desempeño y el asesoramiento y apoyo que prestan al Consejo de Administración en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

Los cambios llevados a cabo son los siguientes:

- **Cambios relacionados con la composición del Consejo de Administración**

  - El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 29 de septiembre de 2021, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, nombró por cooptación Consejera de Telefónica, S.A., con el carácter de Consejera Independiente, a Dª María Rotondo Urcola.

    Dª María Rotondo Urcola cubrió la vacante existente en el Consejo como consecuencia de la renuncia voluntaria presentada a su cargo de Consejera, por motivos profesionales, por Dª Sabina Fluxà Thienemann.

    Para la selección como candidata de la Sra. Rotondo se contó con el asesoramiento del Consultor externo Spencer Stuart, presentándose dicha propuesta de nombramiento atendiendo a la solvencia, competencia, experiencia, méritos profesionales y disposición de la nueva Consejera a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para el eficaz desarrollo de sus funciones, considerando exclusivamente sus características personales y profesionales. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó y valoró que la nueva Consejera no se encontraba incursa en ninguna de las circunstancias previstas en el artículo 529 duodecies.4 de la Ley de Sociedades de Capital, pudiendo desempeñar su cargo sin verse condicionada por relaciones con la Sociedad o su Grupo, sus Accionistas significativos, o sus Directivos, y pudiendo, por tanto, ostentar la categoría de Consejera Independiente.

    Dª María Rotondo Urcola es licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid, y ha recibido formación complementaria en diversas Instituciones como ESG Academy/ Foretica, IESE, IC-A, EEC, IMD, NYU, Harvard y Boston College, entre otros. Asimismo, imparte clases de Mercados de Capitales en el Instituto de Consejeros y Administradores (ICA), y de Comunicación de Operaciones Especiales en el Máster de Relaciones con Inversores en Bolsas y Mercados (BME). Igualmente, es Co-Directora y profesora en el Programa de Sostenibilidad del Instituto de Empresa (IE) SYCA, donde imparte clases en materia de gobierno corporativo y sostenibilidad.

    Tiene una dilatada experiencia profesional, destacando que, durante sus últimos 10 años en el Banco Santander (2006-2016), fue Responsable Global del Sector de Telecomunicaciones, Media y Tecnología en Santander Global Banking and Markets. Anteriormente (1989-2006), en Santander Investment Sociedad de Valores y Bolsa, fue analista de inversiones especializada en varios sectores, en particular, en el sector de telecomunicaciones, macroeconomista, y Directora de Análisis Europa.

    En consecuencia, la Sra. Rotondo tiene una destacada experiencia en el ámbito financiero, estratégico y de gobierno corporativo, y con un amplio conocimiento del Sector de las Telecomunicaciones, Media y Tecnología, de enorme importancia para Telefónica.

  - Asimismo, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 15 de diciembre de 2021, y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tomó conocimiento formal y dejó constancia de la renuncia voluntaria presentada a sus cargos de Consejeros Dominicales de Telefónica, S.A. por D. Ignacio Moreno Martínez y por D. Jordi Gual Solé y, consecuentemente, a todos sus cargos en el seno del Consejo de Administración y de las Comisiones de dicho Consejo, con el fin de permitir a la Compañía seguir evolucionando en la implantación de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo en lo que respecta al número y a la composición de su Consejo de Administración.

    Tras la renuncia voluntaria presentada por los Sres. Moreno y Gual, el número de miembros del Consejo de Administración de la Compañía se ha reducido, pasando de 17 a 15 miembros, en línea con las tendencias de Buen Gobierno.

- **Cambios relacionados con la composición de las Comisiones del Consejo**

  - <u>Comisión Delegada</u>

    El 27 de enero de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión Delegada del Consejo de Administración al Consejero Independiente D. Peter Löscher.



– Comisión de Auditoría y Control

El 15 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión de Auditoría y Control a la Consejera Independiente Dª María Rotondo Urcola, en sustitución de D. Ignacio Moreno Martínez. Por tanto, esta Comisión está únicamente formada por Consejeros Independientes.

- Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales

El 15 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocales de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales a los Consejeros Independientes D. Juan Ignacio Cirac Sasturain y Dª Carmen García de Andrés, en sustitución de D. Ignacio Moreno Martínez y D. Jordi Gual Solé.

Asimismo, el 15 de diciembre de 2021, se nombró Presidente de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales al Consejero Otro Externo D. Francisco Javier de Paz Mancho, en sustitución de D. Ignacio Moreno Martínez.

– Comisión de Sostenibilidad y Calidad

El 29 de septiembre de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad a la Consejera Independiente Dª María Rotondo Urcola.

Asimismo, el 15 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar miembro de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad a la Consejera Independiente Dª María Luisa García Blanco, en sustitución de D. Ignacio Moreno Martínez.

En esa misma fecha, también se nombró Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad a la Consejera Independiente Dª María Luisa García Blanco, en sustitución del Consejero Otro Externo D. Francisco Javier de Paz Mancho, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

– Comisión de Estrategia e Innovación

El 24 de febrero de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación a la Consejera Independiente Dª Claudia Sender Ramírez, en sustitución de D. Peter Löscher que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

Por último, y en relación con la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, su composición se mantiene sin cambios.

Actualización de la normativa interna de Telefónica

- **Modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la Junta General de Accionistas**

La Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A., en su reunión celebrada el día 23 de abril de 2021, aprobó la modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Compañía, respondiendo dichas modificaciones a una doble finalidad:

i. Habilitar la posibilidad de celebrar la Junta General de Accionistas de forma exclusivamente telemática, en las condiciones previstas en la ley; y

ii. Regular de forma expresa la posibilidad de conferir la representación y emitir el voto previo a la Junta General de Accionistas por vía telefónica, mecanismos ambos que la Sociedad ya implementó en las Juntas Generales de Accionistas celebradas el 12 de junio de 2020 y el 23 de abril de 2021 para promover la participación de los accionistas en la reunión y en atención a la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

A continuación, se explican con mayor detalle las modificaciones llevadas a cabo:

a. Modificación del artículo 17 de los Estatutos Sociales y del artículo 8 del Reglamento de la Junta General

Los cambios realizados en dichos artículos han tenido por objeto adaptar y complementar la regulación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas con el fin de contemplar la posibilidad de que esta se celebre (a) de forma únicamente presencial, (b) de forma presencial con la posibilidad de asistir remotamente, por medios electrónicos o telemáticos, o (c) cuando existan motivos que lo aconsejen, y en las condiciones previstas en la ley, de forma exclusivamente telemática.



b. Modificación del artículo 18 de los Estatutos Sociales y del artículo 14 del Reglamento de la Junta General

Los cambios incluidos en el artículo 18 de los Estatutos Sociales y en el artículo 14 del Reglamento de la Junta General han tenido por objeto establecer expresamente que la Junta General de Accionistas celebrada de forma exclusivamente telemática se considerará celebrada en el domicilio social, en línea con lo dispuesto en el artículo 182 bis de la Ley de Sociedades de Capital.

Adicionalmente, en el artículo 14 del Reglamento de la Junta General se especifica que la documentación que ha de facilitarse a los accionistas en el momento de acceder al local donde se celebre la Junta General de Accionistas estará a disposición de quienes asistan de forma telemática en el momento de acceder a la aplicación.

c. Modificación de los artículos 20 y 25 de los Estatutos Sociales y de los artículos 13 y 22 del Reglamento de la Junta General

Los cambios realizados en los artículos 20 y 25 de los Estatutos Sociales y en los artículos 13 y 22 del Reglamento de la Junta General han tenido por objeto prever expresamente la posibilidad de conferir la representación y emitir el voto a distancia previo a la Junta General por vía telefónica, indicándose que la representación conferida y el voto emitido por tal medio conforme al procedimiento que, en su caso, se indique en el anuncio de convocatoria, se considerarán conferida y emitido, respectivamente, mediante comunicación electrónica. Asimismo, se especifica que sólo será necesario acompañar copia de la tarjeta de asistencia y representación o voto debidamente cumplimentada en caso de conferirse la representación o emitirse el voto mediante correspondencia postal o electrónica; no, por tanto, si se hace por vía telefónica.

Asimismo, se introducen en todos los preceptos algunas modificaciones como consecuencia de la habilitación para celebrar Juntas Generales de Accionistas, en las condiciones previstas en la ley, de forma exclusivamente telemática.

d. Modificación del artículo 21 de los Estatutos Sociales

La modificación del artículo 21 de los Estatutos Sociales ha tenido por objeto introducir mejoras técnicas en la regulación de la asistencia remota por medios electrónicos o telemáticos, indicando que la asistencia remota a la Junta General de Accionistas y la emisión del voto electrónico a distancia durante su celebración se regirán por lo dispuesto en el Reglamento de la Junta General de Accionistas y por aquellas otras normas de desarrollo que determine el Consejo de Administración en el momento de la convocatoria. Asimismo, se indica expresamente que corresponderá al Consejo de Administración, respetando la ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas, decidir acerca de todos los aspectos procedimentales necesarios para que los accionistas que asistan a distancia puedan ejercitar sus derechos con las debidas garantías. Con ello se dota al Consejo de Administración de la flexibilidad suficiente para adaptar la regulación de la asistencia telemática a la legislación vigente, al estado de la técnica y a las necesidades particulares de los accionistas de Telefónica en cada momento.

e. Modificación del artículo 22 de los Estatutos Sociales y del artículo 10 del Reglamento de la Junta General

Los cambios introducidos en el artículo 22 de los Estatutos Sociales y en el artículo 10 del Reglamento de la Junta General son consecuencia de las modificaciones anteriores y han tenido por objeto adaptar la redacción del derecho de información de los accionistas a las intervenciones que se formulen por vía telemática.

f. Modificación del artículo 24 de los Estatutos Sociales y del artículo 21 del Reglamento de la Junta General

Los cambios realizados en estos artículos han tenido por objeto incluir algunas precisiones técnicas en relación con las funciones de dirección y ordenación de la Junta General de Accionistas que corresponden al Presidente de la reunión, indicando que será el Presidente quien ordenará el desarrollo de las intervenciones y concederá en el momento que estime oportuno, en su caso, el uso de la palabra a los accionistas que lo soliciten.

g. Modificación del artículo 27 de los Estatutos Sociales

La modificación del artículo 27 de los Estatutos Sociales ha tenido por objeto habilitar al Notario para asistir a la Junta General de manera remota, utilizando los medios de comunicación a distancia en tiempo real que garanticen adecuadamente el cumplimiento de la función notarial, en caso de que los administradores de la Sociedad requieran su intervención para que levante acta de la Junta General de Accionistas y esta se celebre de forma exclusivamente telemática.

h. Modificación del artículo 23 del Reglamento de la Junta General

Por último, la modificación del artículo 23 del Reglamento de la Junta General ha tenido por objeto matizar que las comunicaciones al Notario podrán efectuarse en forma escrita o electrónica.



La modificación de los Estatutos Sociales fue inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con fecha 19 de mayo de 2021, inscripción número 1938, siendo asimismo puesta a disposición de los accionistas a través de la página web de la Compañía.

Asimismo, la modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con fecha 27 de mayo de 2021, inscripción número 1940, siendo asimismo puesta a disposición de los accionistas a través de la página web de la Compañía.

- **Modificación del Reglamento del Consejo de Administración**

Igualmente, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento del Consejo, formuló a tal efecto la correspondiente Memoria Justificativa), aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

La referida modificación consistió, básicamente, en adaptarlo a las novedades introducidas por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio) y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.

En concreto, y en relación con la referida modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración, entre las novedades introducidas por la Ley 5/2021 destacan las siguientes: (i) la modificación del régimen de operaciones vinculadas aplicable a las sociedades cotizadas, estableciendo nuevas reglas para su aprobación y para reforzar su transparencia; (ii) la prohibición de nombrar Consejeros que sean personas jurídicas en sociedades cotizadas; y (iii) la revisión de los requerimientos para que la Comisión de Auditoría de una sociedad matriz desempeñe las funciones propias de la Comisión de Auditoría de sus sociedades dependientes que sean entidades de interés público (EIPs).

Como consecuencia de ello, se modificaron los siguientes artículos del Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía:

- En primer lugar, se modificaron los artículos 5, 22, 31 y 39 para actualizar el régimen de las operaciones vinculadas, atendiendo a la nueva regulación.
- En segundo lugar, se modificaron los numerales 13 y 16 del apartado b) del artículo 22, que detalla el catálogo de competencias atribuidas a la Comisión de Auditoría y Control, en relación con (i) la función de informar previamente el informe de gestión y la información no financiera preceptiva, en los términos previstos en la ley y (ii) los nuevos requerimientos establecidos en la ley para que la Comisión de Auditoría y Control pueda asumir las funciones propias de la Comisión de Auditoría de sus sociedades dependientes que sean entidades de interés público (EIPs).
- En tercer lugar, considerando la prohibición de nombrar Consejeros que sean personas jurídicas en sociedades cotizadas, se modificaron los artículos 10 y 32 para suprimir las referencias a sus representantes personas físicas.
- Por último, se realizó una mejora técnica en la letra c) del artículo 5.4, que regula la autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad, para incluir una referencia genérica a la ley y a los Estatutos Sociales.

Asimismo, la citada modificación del Reglamento del Consejo de Administración fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con fecha 29 de julio de 2021, inscripción número 1944, siendo asimismo puesta a disposición de los accionistas a través de la página web de la Compañía. De igual modo, de dicha modificación se informará a la próxima Junta General de Accionistas que se celebre.

- **Modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control**

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, aprobó también, en coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración, a los efectos, esencialmente, de adaptarlo a la Ley de Sociedades de Capital tras su modificación por la Ley 5/2021.

En particular, se modificó el artículo 4 del Reglamento de la Comisión, que regula el catálogo de las funciones atribuidas a la Comisión de Auditoría y Control, con las siguientes tres finalidades:

- En el apartado xiii) del artículo 4, se modificó la redacción para incluir una referencia a la función de informar previamente el informe de gestión y la información no financiera preceptiva, en los términos previstos en la ley.



- Se introdujo un nuevo apartado xiv) para desarrollar la función general atribuida a la Comisión de Auditoría y Control de informar las operaciones vinculadas con carácter previo a su aprobación, considerando que en algunos casos su aprobación puede corresponder a la Junta o al Consejo de Administración, y añadir la función de supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas operaciones vinculadas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración, reproduciendo los términos de la ley.

- Por último, se modificó el apartado xv) (que pasa a ser el apartado xvi) para adaptarlo a los nuevos requerimientos establecidos en la ley para que la Comisión de Auditoría y Control pueda asumir las funciones propias de la Comisión de Auditoría de sus sociedades dependientes que sean entidades de interés público (EIPs).

La versión vigente del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control está disponible para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en la sección Gobierno Corporativo dentro del apartado Información para accionistas e inversores (www.telefonica.com/accionistaseinversores).

- **Aprobación de la nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros**

La Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A., en su reunión celebrada el día 23 de abril de 2021, aprobó la nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., que entró en vigor en la fecha de su aprobación por la Junta General y permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre de 2023, dejando sin efecto la Política de Remuneraciones 2019-2021 hasta ese momento vigente.

La referida nueva Política de Remuneraciones sigue una línea continuista y mantiene los principios de la anterior Política aprobada en la Junta General de Accionistas 2018, aunque introduce algunas novedades para actualizarla en determinados aspectos en línea con las tendencias recientes en materia de gobierno corporativo y retribuciones, y dotar de mayor flexibilidad al Consejo para reforzar el compromiso con los accionistas, el alineamiento con la estrategia, la creación de valor y la sostenibilidad a largo plazo de Telefónica:

a. La ampliación de 1 a 2 años del periodo de retención aplicable a las acciones que, en su caso, se entreguen al amparo de los planes de incentivos a largo plazo que se concedan a partir de 2021, con el objetivo de fomentar el compromiso a largo plazo de los Consejeros Ejecutivos con la Compañía, el alineamiento con los accionistas y con las mejores prácticas de gobierno corporativo y de mercado.

b. El periodo de retención se amplía a 3 años en caso de que los Consejeros Ejecutivos no cumplan con el Requisito de Tenencia, adaptando el compromiso a la nueva recomendación 62 del Código de Buen Gobierno, publicado en junio de 2020.

c. Adicionalmente, se refleja la posibilidad de que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tenga la facultad de acordar la concesión de remuneraciones extraordinarias a los Consejeros Ejecutivos y/o Altos Directivos como recompensa al esfuerzo y especial dedicación realizados ante la consecución de determinados hitos estratégicos de la Compañía, como podrían ser, a modo de ejemplo, el éxito de determinadas operaciones corporativas de reestructuración, siempre que generen un valor añadido significativo para los accionistas de la Compañía y/o generen un beneficio económico o un incremento patrimonial significativo que refuercen la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de Telefónica. El importe máximo de esta retribución variable extraordinaria está limitado al 100% de la retribución fija anual y, en ningún caso, puede superar la retribución total máxima asignada a los Consejeros Ejecutivos fijado en esta Política, que se mantiene respecto a la aplicable en la anterior Política aprobada en 2018.

d. La homogeneización de las cláusulas *malus* y *clawback* que resultarán aplicables sobre cualquier elemento de retribución variable, impulsando una gestión prudente de los riesgos, y en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo y de mercado.

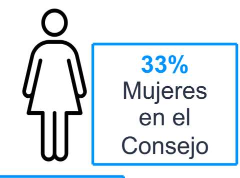
Celebración de las sesiones por medios telemáticos o mixtos debido a la situación provocada por el COVID-19

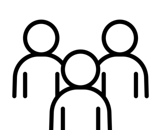
Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, durante los ejercicios 2020 y 2021 la Compañía, con plena eficacia, ha adaptado la organización de las sesiones de su Consejo de Administración y de sus Comisiones, así como de su Junta General de Accionistas, pasando de una celebración con presencia física a otra por medios exclusivamente telemáticos o mixtos, con el fin de garantizar, en todo momento y sin interrupciones, la continuidad de sus reuniones. El número total de sesiones celebradas por los órganos de administración de la Compañía en el ejercicio 2021 ha ascendido a más de 80, lo que muestra la intensa actividad de dichos órganos y el fuerte compromiso de los Consejeros con sus deberes de dedicación y entrega.



4.1.3. Cuestiones clave del Consejo de Administración

A continuación, se detallan cuestiones clave del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2021:





15 Miembros en el Consejo

60% Consejeros Independientes

0,34% derechos de voto

8,50 años - duración media en el cargo de Consejero

Renovación Consejo Administración desde 2016
66,66% Consejeros

Nuevo Consejero Independiente Coordinador desde diciembre de 2019

Igualmente, en materia de diversidad del Consejo, destacan los siguientes aspectos:

% de Consejeros con los siguientes conocimientos y habilidades	
Económico/Financiero	60 %
Riesgos	53 %
Innovación/Tecnología	47 %
Ingeniería/Física	27 %
Jurídico	20 %
Humanidades	20 %

% de Consejeros con experiencia profesional en los siguientes sectores	
Industria	40 %
Academia	33 %
Banca	27 %
ESG	20 %
Administración Pública	13 %
Servicios	7 %
Marketing	7 %
ONG/Fundaciones	7 %

Nacionalidad	
Española	12
Inglesa	1
Austriaca	1
Brasileña	1

Número de Consejeros con experiencia internacional	
Europa	15
América Latina	15
Asia	3
EEUU	4

% de mujeres en el Consejo	
2016	11 %
2017	19 %
2018	18 %
2019	29 %
2020	29 %
2021	33 %

Diversidad del Consejo por edades	
más de 60 años	6
entre 50 y 60 años	7
menos de 50 años	2



A continuación, se detalla la composición del Consejo de Administración y la de cada una de sus Comisiones a 31 de diciembre de 2021. Se puede consultar información adicional en el apartado 4 del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y en el apartado C del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

		Consejo de Administración				Comisiones del Consejo					
Nombre	**Cargo**	**Ejecutivo**	**Dominical**	**Indepen-diente**	**Otro Externo**	**Comisión Delegada**	**Auditoría y Control**	**Nombra-mientos, Retribuciones y Buen Gobierno**	**Sostenibi-lidad y Calidad**	**Regulación y Asuntos Institucionales**	**Estrategia e Innovación**
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	x				P					
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente		x			VP					
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente		x			VP					V
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador			x		VP	V	P			
D.Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	x				V					
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal			x					V	V	V
D. Peter Erskine	Vocal				x	V		V			P
Dª Carmen García de Andrés	Vocal			x			V		V	V	
Dª María Luisa García Blanco	Vocal			x				V	P	V	
D. Peter Löscher	Vocal			x		V	P	V			
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal			x							V
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal				x	V		V	V	P	
D. Francisco José Riberas Mera	Vocal			x							
Dª María Rotondo Urcola	Vocal			x			V		V		
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal			x					V		V

P	**Presidente**
VP	**Vicepresidente**
V	**Vocal**

.



Asimismo, se detalla la asistencia individualizada de los Consejeros a las reuniones del Consejo de Administración y de cada una de sus Comisiones durante el año 2021.

Asistencia a las reuniones del Consejo y de sus Comisiones en 2021

		Comisiones del Consejo					
Nombre	**Consejo de Administración**	**Comisión Delegada**	**Auditoría y Control**	**Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno**	**Sostenibilidad y Calidad**	**Regulación y Asuntos Institucionales**	**Estrategia e Innovación**
D. José María Álvarez-Pallete López	13/13	19/19					
D. Isidro Fainé Casas	11/13	17/19					
D. José María Abril Pérez	13/13	19/19					11/11
D. José Javier Echenique Landiríbar	13/13	19/19	11/11	12/12			
D.Ángel Vilá Boix	13/13	19/19					
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain[1]	13/13				10/10	1/1	11/11
D. Peter Erskine	13/13	17/19		12/12			11/11
Dª Carmen García de Andrés[2]	13/13		11/11		10/10	0/1	
Dª María Luisa García Blanco[3]	13/13			12/12		11/11	
D. Peter Löscher[4]	13/13	15/16	11/11	10/12			1/1
Dª Verónica Pascual Boé	12/13						10/11
D. Francisco Javier de Paz Mancho	13/13	19/19		12/12	10/10	11/11	
D. Francisco José Riberas Mera	12/13						
Dª María Rotondo Urcola[5]	3/3				3/3		
Dª Claudia Sender Ramírez[6]	13/13				10/10		10/10
Dª Sabina Fluxà Thienemann[7]	10/10						
D. Jordi Gual Solé[8]	13/13					10/10	10/10
D. Ignacio Moreno Martínez[8]	13/13		11/11		8/10	10/10	

Nota. El cuadro detalla las asistencias de los Consejeros que han asistido personalmente a las reuniones del Consejo de Administración o de sus Comisiones, no computándose a estos efectos las asistencias de los Consejeros mediante representación.

1. Vocal de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales desde el 15 de diciembre de 2021.

2.Vocal de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales desde el 15 de diciembre de 2021.

3. Miembro y Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad desde el 15 de diciembre de 2021.

4. Vocal de la Comisión Delegada desde el 27 de enero de 2021. Cesó como Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación el 24 de febrero de 2021.

5. Miembro del Consejo de Administración y de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad desde el 29 de septiembre de 2021. Asimismo, desde el 15 de diciembre, es Vocal de la Comisión de Auditoría y Control.

6. Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación desde el 24 de febrero de 2021.

7. Cesó como Miembro del Consejo de Administración el 29 de septiembre de 2021.

8. Cesaron como Miembros del Consejo de Administración y de todas las Comisiones de las que eran Miembros el 15 de diciembre de 2021.



4.2. Estructura de la Propiedad

4.2.1. Capital social

A 31 de diciembre de 2021 el capital social de Telefónica, S.A. estaba cifrado en 5.779.048.020 euros y se encontraba dividido en 5.779.048.020 acciones ordinarias, de una única serie y de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, íntegramente desembolsadas. Todas las acciones de la Compañía tienen las mismas características, derechos y obligaciones.

El 5 de mayo de 2021 se inscribió la escritura de reducción de capital social, por importe de 82.896.466 euros, en la que se amortizaron 82.896.466 acciones propias que se encontraban en autocartera, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas. Tras dicha reducción, el capital social quedó fijado en 5.443.534.596 euros.

El 22 de junio de 2021 se inscribió la escritura de ampliación de capital liberada, por importe de 194.518.911 euros, en la que se emitieron 194.518.911 acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, con cargo a reservas; todo ello en el marco de la retribución del accionista mediante *scrip dividend*. Tras dicha ampliación, el capital social quedó fijado en 5.638.053.507 euros.

El 23 de diciembre de 2021 se inscribió la escritura de cierre de la ampliación de capital liberada, por importe de 140.994.513 euros, en la que se emitieron 140.994.513 acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, con cargo a reservas; todo ello en el marco de la retribución del accionista mediante *scrip dividend*. Tras dicha ampliación, el capital social quedó fijado en 5.779.048.020 euros.

Las acciones de Telefónica, S.A. están representadas por anotaciones en cuenta que cotizan en el Mercado Continuo español (dentro del selectivo Índice Ibex 35) y en las cuatro Bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao), así como en las Bolsas de Nueva York y Lima (en estas dos Bolsas a través de American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción de la Compañía).

A 31 de diciembre de 2021, el número total de accionistas de Telefónica, S.A. ascendía a 1,2 millones, y la distribución por categorías de inversores era la siguiente:

Categoría de inversor	% del capital social
Institucional Doméstico	21 %
Institucional Extranjero	49 %
Minorista	30 %

Autocartera

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 31 de mayo de 2017, aprobó el Marco General de la Operativa Discrecional de Autocartera de Telefónica, S.A., conforme a lo dispuesto en los artículos 16.2 y 17.6 del Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores de Telefónica (el RIC).

El referido Marco General recoge los principios de actuación discrecional para la gestión de la autocartera, observando y respetando lo establecido en el mencionado Reglamento, en particular en cuanto a las restricciones de precio, volumen y tiempo de las operaciones.

A fecha de cierre del ejercicio 2021, el número de acciones directas en autocartera era de 139.329.370 (2,41% del capital social).

En cuanto a las variaciones de autocartera habidas durante el ejercicio, ver la Nota 17 (Patrimonio Neto) de las Cuentas Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2021.

Asimismo, y en relación con el mandato vigente de la Junta General al Consejo de Administración para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, en su reunión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó renovar la anterior autorización concedida por la propia Junta General el día 30 de mayo de 2014, para la adquisición derivativa de acciones propias, directamente o a través de sociedades del Grupo, en los términos que de forma literal se transcriben a continuación:



"A) *Autorizar, de conformidad con lo establecido en los artículos 144 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, la adquisición derivativa, en cualquier momento y cuantas veces lo considere oportuno, por parte de Telefónica, S.A. bien directamente, bien a través de cualesquiera sociedades filiales, de acciones propias, totalmente desembolsadas, por compraventa, por permuta o por cualquier otro título jurídico.*

El precio mínimo de adquisición o valor mínimo de la contraprestación será el equivalente al valor nominal de las acciones propias adquiridas, y el precio máximo de adquisición o valor máximo de la contraprestación será el equivalente al valor de cotización de las acciones propias adquiridas en un mercado secundario oficial en el momento de la adquisición.

Dicha autorización se concede por un plazo de cinco años, a contar desde la fecha de celebración de la presente Junta, y está expresamente sujeta a la limitación de que en ningún momento el valor nominal de las acciones propias adquiridas directa o indirectamente en uso de esta autorización, sumado al de las que ya posean Telefónica, S.A. y todas sus sociedades filiales, exceda de la cifra máxima permitida por la Ley en cada momento, debiendo, además, respetarse las limitaciones establecidas para la adquisición de acciones propias por las Autoridades reguladoras de los mercados en los que la acción de Telefónica, S.A. esté admitida a cotización.

Expresamente se hace constar que la autorización para adquirir acciones propias otorgada puede ser utilizada total o parcialmente para la adquisición de acciones de Telefónica, S.A. que esta deba entregar o transmitir a administradores o a trabajadores de la Compañía o de sociedades de su Grupo, directamente o como consecuencia del ejercicio por parte de aquéllos de derechos de opción de su titularidad, todo ello en el marco de los sistemas retributivos referenciados al valor de cotización de las acciones de la Compañía aprobados en debida forma.

B) *Facultar al Consejo de Administración, en los más amplios términos para el ejercicio de la autorización objeto de este acuerdo y para llevar a cabo el resto de las previsiones contenidas en éste, pudiendo dichas facultades ser delegadas por el Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada, del Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración, del Consejero Delegado, o de cualquier otra persona a la que el Consejo de Administración apodere expresamente al efecto.*

C) *Dejar sin efecto, en la parte no utilizada, la autorización concedida bajo el punto V de su Orden del Día por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía el día 30 de mayo de 2014 ".*

Autorización para aumentar el capital social

Por lo que se refiere a las autorizaciones conferidas con respecto al capital social, y además de la ya señalada para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas, en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, acordó delegar en el Consejo de Administración, tan ampliamente como en derecho sea necesario, al amparo de lo previsto en el artículo 297.1.b) de la Ley de Sociedades de Capital, la facultad de aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, dentro del plazo de cinco años contados desde la fecha del acuerdo de la Junta General, en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros, equivalente a la mitad del capital social de la Compañía en la fecha de adopción del acuerdo por la Junta General, emitiendo y poniendo en circulación para ello las correspondientes nuevas acciones con o sin prima, cuyo contravalor consistirá en aportaciones dinerarias, previéndose expresamente la posibilidad de suscripción incompleta de las acciones que se emitan. Asimismo, se facultó al Consejo de Administración para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente en los términos del artículo 506 de la Ley de Sociedades de Capital. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. En virtud de la autorización anteriormente mencionada, al cierre del ejercicio 2021, el Consejo estaría facultado a incrementar el capital social en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros.

Igualmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, delegó a favor del Consejo de Administración, con arreglo al régimen general sobre emisión de obligaciones y conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y en los Estatutos Sociales de la Compañía, la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. La emisión de los indicados valores podrá efectuarse en una o en varias veces dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. Los valores emitidos podrán ser obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija, o instrumentos de deuda de análoga naturaleza, o instrumentos híbridos en cualquiera de las formas admitidas en Derecho (incluyendo, entre otros, participaciones preferentes), tanto simples como, en el caso de obligaciones, bonos e instrumentos híbridos, convertibles en acciones de la Compañía y/o canjeables por acciones de la Compañía, de cualquiera de las



sociedades de su Grupo o de cualquier otra sociedad y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales. Esta delegación también comprende warrants u otros instrumentos análogos que puedan dar derecho directa o indirectamente a la suscripción o la adquisición de acciones, de nueva emisión o ya en circulación, liquidables mediante entrega física o mediante diferencias. El importe agregado de la/s emisión/es de instrumentos que se acuerden al amparo de esta delegación no podrá ser superior, en cada momento, a 25.000 millones de euros o su equivalente en otra divisa. En el caso de pagarés se computará, a efectos del anterior límite, el saldo vivo de los emitidos al amparo de la delegación. También a efectos del anterior límite, en el caso de los warrants se tendrá en cuenta la suma de primas y precios de ejercicio de cada emisión.

Asimismo, bajo el referido acuerdo de delegación, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A. acordó autorizar al Consejo de Administración para garantizar, en nombre de la Compañía, la emisión de los referidos instrumentos emitidos por las compañías pertenecientes a su grupo de sociedades, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo.

Restricciones a la transmisibilidad de valores y/o al derecho de voto

En cuanto a la existencia de restricciones a la transmisibilidad de los valores y/o al derecho de voto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10 por 100 del total del capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10 por ciento.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente o por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, puedan emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

A los efectos señalados en el párrafo anterior, para considerar la existencia de un grupo de entidades, así como las situaciones de control antes indicadas, se estará a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Sociedades de Capital.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento del blindaje.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas, las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando, tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70 por ciento del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por otro lado, también podría resultar de aplicación lo dispuesto en la Ley 19/2003 de 4 de julio, sobre Régimen Jurídico de los Movimientos de Capitales y de las Transacciones Económicas con el Exterior (la Ley 19/2003), que establece que el Gobierno podrá acordar la suspensión del régimen de liberalización sobre las inversiones extranjeras establecido en dicha ley cuando se trate de actos, negocios, transacciones u operaciones que, por su naturaleza, forma o condiciones de realización, afecten o puedan afectar a actividades relacionadas, aunque sólo sea de modo ocasional, con el ejercicio de poder público, o a actividades directamente relacionadas con la defensa nacional, o a actividades que afecten o puedan afectar al orden público, seguridad pública y salud pública.

Adicionalmente, se han de tener en cuenta las últimas modificaciones a la Ley 19/2003 (introducidas por el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, el Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, el Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, y el Real Decreto-ley 27/2021, de 23 de noviembre) que, además de mantener el régimen señalado anteriormente, establecen la suspensión del régimen de liberalización de determinadas operaciones de inversión y que afectan, en particular, a inversiones extranjeras directas en España realizadas en determinados sectores,



entre otros, en el sector de las telecomunicaciones. Dicho régimen establece un proceso obligatorio, basado en motivos de seguridad, orden público y salud pública, que implica la sujeción a autorización administrativa previa del cierre de determinadas operaciones de inversión en España, cuando se den las circunstancias previstas en dicha norma.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. no ha acordado adoptar ninguna medida de neutralización frente a una oferta pública de adquisición al amparo de lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

4.2.2. Accionistas Significativos

De acuerdo con la información existente en la Compañía, no existe ninguna persona física o jurídica que directa o indirectamente, aislada o conjuntamente, ejerza o pueda ejercer control sobre Telefónica, en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

A fecha de cierre del ejercicio 2021, existen, sin embargo, determinados accionistas que son titulares de participaciones que pueden considerarse significativas, en el sentido del Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, y que son los siguientes:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.(*)	4,97	0,02	0,00	0,00	4,99
CaixaBank, S.A.(**)	4,49	0,00	0,00	0,00	4,49
BlackRock, Inc. (***)	0,00	4,32	0,00	0,16	4,48

(*) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2021. Asimismo, y conforme a la citada información facilitada por BBVA, el porcentaje de derechos económicos atribuidos a las acciones de Telefónica, S.A. que son propiedad de BBVA, a 31 de diciembre de 2021, asciende al 5,23% del capital social de la Compañía.
(**) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2021.
(***) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por Blackrock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020, actualizados con arreglo al capital social de la Compañía a 31 de diciembre de 2021. El 4 de febrero de 2022, Blackrock, Inc. registró un formulario 13G/A ante la SEC, y conforme a la información notificada, la participación en el capital social de Telefónica, S.A. es del 5,02% (4,39% de derechos de voto).

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,02	0,00	0,02
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,32	0,16	4,48

Se hace constar que Telefónica no conoce la existencia de relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria (relevantes o que no deriven del giro o tráfico comercial ordinario) entre los titulares de participaciones significativas en su capital social.

Asimismo, se describen a continuación las relaciones comerciales, contractuales o societarias existentes entre los titulares de participaciones significativas y Telefónica, S.A. y/o su Grupo de empresas (a excepción de las poco significativas o surgidas en el curso ordinario de los negocios):

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o de alguna de las sociedades de su Grupo), junto con Telefónica, S.A. y con CaixaBank, S.A., en Telefónica Factoring España, S.A., TFP, S.A.C., Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefônica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Telefónica Factoring Chile, S.A. (indirectamente a través de Telefónica Factoring España, S.A.) y Telefónica Factoring Ecuador, S.A. (indirectamente a través de TFP, S.A.C.).
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Ciérvana, S.L. (sociedad perteneciente al Grupo BBVA), junto con Telefónica Compras Electrónicas, S.L.U., en Adquira España, S.A.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdo marco de colaboración comercial suscrito con Telefónica Digital España, S.L.U. con el fin de determinar las bases sobre las que se desarrollará, sujeto a la firma de un acuerdo local, la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia y Perú.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Acuerdo de *joint venture* suscrito entre Telefónica Digital España, S.L.U. y la sociedad filial del Grupo BBVA denominada Compañía Chilena de Inversiones, S.L., relativo a la constitución de una sociedad participada en Colombia para la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en dicho país. Con fecha 5 de enero de 2021 se constituye esta sociedad al 50% entre dichas compañías, con la denominación social de Movistar Consumer Finance Colombia, S.A.S.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank, S.A., junto con Telefónica, S.A. y con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o con alguna de las sociedades de su Grupo), en Telefónica Factoring España, S.A., TFP, S.A.C., Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefônica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Telefónica Factoring Chile, S.A. (indirectamente a través de Telefónica Factoring España, S.A.) y Telefónica Factoring Ecuador, S.A. (indirectamente a través de TFP, S.A.C.).
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
CaixaBank, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con CaixaBank, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

.

Igualmente, se indican a continuación las relaciones y/o cargos que tienen algunos de los Consejeros de Telefónica, S.A. con sus accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación /cargo
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General de Banca Mayorista y de Inversiones en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	-

Observaciones
D. José María Abril Pérez Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: CaixaBank, S.A.

4.2.3. Participación accionarial de los Consejeros

A 31 de diciembre de 2021, el % total de derechos de voto (atribuidos a las acciones y a los instrumentos financieros) en poder del Consejo de Administración era de 0,340%.

En concreto, a la referida fecha, y como muestra de su compromiso con la Compañía, la participación en Telefónica, S.A. ostentada por el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y por el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ascendía a 0,066% y a 0,032% del total de derechos de voto, respectivamente.



4.3. Junta General de Accionistas

4.3.1. Derechos de los accionistas

Los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A. prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus titulares idénticos derechos. No hay acciones sin voto o con voto plural o voto por lealtad, ni privilegios en el reparto del dividendo, ni quórum ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente.

No está previsto que la Junta General de Accionistas tenga que aprobar decisiones que entrañen una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, distintas de las establecidas por Ley.

Se recogen en este apartado algunos de los principales derechos de los accionistas de la Compañía.

Derecho de Información

La Junta General es convocada con la antelación mínima exigida por la ley mediante anuncio publicado en, al menos, (i) el Boletín Oficial del Registro Mercantil o uno de los diarios de mayor circulación en España, (ii) la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y (iii) la página web corporativa de la Sociedad.

El anuncio publicado en la página web corporativa de la Compañía se mantiene accesible ininterrumpidamente al menos hasta la celebración de la Junta General. Asimismo, el Consejo de Administración puede publicar anuncios en otros medios de comunicación, si lo considera oportuno, para asegurar la difusión pública y efectiva de la convocatoria.

Desde la fecha de publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General, la Compañía pone a disposición de sus accionistas los documentos e informaciones que deban facilitarse a los mismos por imperativo legal o estatutario en relación con los distintos puntos incluidos en el orden del día, incorporándose dichos documentos e informaciones a la página web de la Compañía desde la mencionada fecha. Sin perjuicio de ello, los accionistas pueden obtenerlos, de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social de la Compañía, así como solicitar a esta la entrega o envío gratuito de estos documentos e informaciones en los casos y términos establecidos legalmente.

Asimismo, desde la publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el quinto día anterior al previsto para su celebración en primera convocatoria, cualquier accionista podrá solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estime precisas, o formular por escrito las preguntas que estime pertinentes, acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día de la convocatoria, o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la Junta General de Accionistas inmediatamente anterior, o acerca del informe del auditor.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar por escrito, hasta el día de celebración de la Junta General de Accionistas, las informaciones o aclaraciones solicitadas, así como a responder también por escrito a las preguntas formuladas. Las respuestas a las preguntas y a las solicitudes de información formuladas se cursarán a través del Secretario del Consejo de Administración, por cualquiera de los miembros de éste o por cualquier persona expresamente facultada por el Consejo de Administración a tal efecto.

Durante la celebración de la Junta General de Accionistas, estos podrán solicitar las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas, o acerca del informe del auditor. En caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Consejo de Administración estará obligado a facilitar esa información por escrito dentro de los siete días siguientes al de la terminación de la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar la información solicitada conforme a los dos párrafos anteriores, en la forma y dentro de los plazos establecidos por la ley, salvo en los casos en que (i) esa información sea innecesaria para la tutela de los derechos del socio, o existan razones objetivas para considerar que podría utilizarse para fines extrasociales, o su publicidad perjudique a la Sociedad o a las sociedades vinculadas; (ii) la petición de información o aclaración no se refiera a asuntos comprendidos en el Orden del Día ni, en el caso del párrafo segundo de este apartado (Derecho de Información), a información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas; y (iii) así resulte de disposiciones legales o reglamentarias. La excepción prevista en el inciso (i) anterior no procederá cuando la información hubiese sido solicitada por accionistas que representen, al menos, la cuarta parte del capital social.



Las contestaciones a los accionistas que asistan remotamente a la Junta General de Accionistas por vía telemática y simultánea y ejerciten su derecho de información a través de dicho procedimiento se producirán, cuando proceda, durante la propia reunión, o por escrito durante los siete días siguientes a la Junta General de Accionistas.

Complemento a la convocatoria de la Junta General y derecho a presentar nuevas propuestas de acuerdos

Los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Junta General Ordinaria de Accionistas, incluyendo uno o más puntos en el Orden del Día, siempre que los nuevos puntos vayan acompañados de una justificación o, en su caso, de una propuesta de acuerdo justificada. Adicionalmente, y en los términos previstos en el artículo 519 de la Ley de Sociedades de Capital, los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social podrán, en el plazo de cinco días siguientes a la publicación del anuncio de convocatoria, presentar propuestas fundamentadas de acuerdos sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el Orden del Día. El ejercicio de estos derechos deberá hacerse mediante notificación fehaciente, que habrá de recibir la Compañía conforme a lo legalmente establecido.

Derecho de asistencia y representación

Podrán asistir a la Junta General de Accionistas convocada los accionistas que sean titulares de, al menos, 300 acciones, inscritas a su nombre en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con cinco días de antelación a la celebración de la misma, y lo acrediten mediante la oportuna tarjeta de asistencia o certificado expedido por la Compañía o por alguna de las Entidades Depositarias Participantes en la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR), o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente.

Todo accionista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General de Accionistas por medio de otra persona, aunque esta no sea accionista. La representación podrá ser otorgada mediante la fórmula de delegación impresa en la tarjeta de asistencia o en cualquier otra forma admitida por la ley, dejando a salvo lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital para los casos de representación familiar y de otorgamiento de poderes generales. En los documentos en los que conste la representación para la Junta General de Accionistas se reflejarán las instrucciones sobre el sentido del voto. Salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas a favor de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración sobre los asuntos incluidos en el Orden del Día. Si no hubiere instrucciones de voto porque la Junta General de Accionistas vaya a resolver sobre asuntos que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorados en la fecha en que se confiere la representación, pudieran ser sometidos a votación en la Junta General de Accionistas, el representante deberá emitir el voto en el sentido que considere más oportuno, atendiendo al interés de la Sociedad y de su representado. Lo mismo se aplicará cuando la correspondiente propuesta o propuestas sometidas a decisión de la Junta General de Accionistas no hubiesen sido formuladas por el Consejo de Administración.

Se hace constar que en el anuncio de convocatoria de la pasada Junta General Ordinaria se preveía expresamente que salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas en sentido negativo en relación con cualquier asunto que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorado en la fecha de conferir la representación, pudiera ser sometido a votación en la Junta General de Accionistas.

Si en el documento de representación no se indicase la persona concreta a la que el accionista confiera su representación, esta se entenderá otorgada a favor del Presidente del Consejo de Administración de la Compañía o de quien, en su caso, le sustituyera en la Presidencia de la Junta General de Accionistas. Si el representante designado llegara a encontrarse en conflicto de interés en la votación de alguna de las propuestas que, dentro o fuera del Orden del Día, se sometan en la Junta General de Accionistas y el representado no hubiera impartido instrucciones de voto precisas, la representación se entenderá conferida al Secretario de la Junta General de Accionistas.

Los accionistas que no sean titulares del número mínimo de acciones exigido para asistir podrán conferir por escrito la representación de las mismas a un accionista con derecho de asistencia, o agruparse con otros accionistas que se encuentren en la misma situación, hasta reunir las acciones necesarias, confiriendo su representación por escrito a uno de ellos.

Derecho de voto y adopción de acuerdos

Cada acción presente o representada en la Junta General dará derecho a un voto.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, es decir, que las propuestas de acuerdos quedarán aprobadas cuando el número de votos a favor de cada propuesta sea mayor que el número de votos en contra de la misma (cualquiera que sea el número de votos en blanco y abstenciones) sin perjuicio de los quórums reforzados de votación que se establezcan en la ley y en los Estatutos Sociales.



Normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales

Los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica atribuyen a la Junta General de Accionistas la competencia para acordar la modificación de los Estatutos Sociales (artículos 15 y 5, respectivamente), remitiéndose en lo restante a las previsiones legales de aplicación.

El procedimiento para la modificación de Estatutos Sociales viene regulado en los artículos 285 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, exigiéndose la aprobación por la Junta General de Accionistas, con los requisitos de quórum y las mayorías previstas en los artículos 194 y 201 de la citada ley. En particular, si la Junta General se convoca para deliberar sobre modificaciones estatutarias, incluidos el aumento y la reducción del capital, sobre la supresión o la limitación del derecho de adquisición preferente de nuevas acciones, así como sobre la transformación, la fusión, la escisión, o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero, será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas presentes o representados que posean, al menos, el cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la Junta General se celebrará en segunda convocatoria, en la que será necesario que concurra, al menos, el veinticinco por ciento del capital social suscrito con derecho de voto. Cuando concurran accionistas que representen menos del cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos a los que se refiere el inciso anterior sólo podrán adoptarse válidamente con el voto favorable de los dos tercios del capital, presente o representado, en la Junta.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 286 de la Ley de Sociedades de Capital, en caso de modificación de Estatutos, los Administradores o, de resultar procedente, los socios autores de la propuesta, deberán redactar el texto íntegro de la modificación que proponen y un informe escrito justificativo de la modificación que deberá ser puesto a disposición de los accionistas con motivo de la convocatoria de la Junta General que delibere sobre dicha modificación.

Además, y conforme a lo previsto en el artículo 287 de la Ley de Sociedades de Capital, en el anuncio de convocatoria de la Junta General deberán expresarse con la debida claridad los extremos que hayan de modificarse, y hacer constar el derecho que corresponde a todos los socios de examinar en el domicilio social el texto íntegro de la modificación propuesta y del informe sobre la misma, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

El artículo 291 de la Ley de Sociedades de Capital establece que, cuando la modificación de los Estatutos implique nuevas obligaciones para los socios, el acuerdo deberá adoptarse con el consentimiento de los afectados. Asimismo, si la modificación afecta directa o indirectamente a una clase de acciones, o a parte de ellas, se ajustará a lo previsto en el artículo 293 de la citada Ley.

El procedimiento de votación de las propuestas de acuerdo por la Junta viene regulado, además de en el artículo 197 bis de la Ley de Sociedades de Capital, en la normativa interna de Telefónica (en particular, en el artículo 23 del Reglamento de la Junta General de Accionistas). Dicho precepto establece, entre otras cuestiones, que, en caso de modificaciones estatutarias, cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes se votarán separadamente.

WEB Corporativa

Telefónica cumple la legislación aplicable y las mejores prácticas admitidas en cuanto a los contenidos sobre Gobierno Corporativo de su página web. En este sentido, cumple tanto con las exigencias técnicas de acceso establecidas, como con los contenidos de los que ha de disponer la página web de la Compañía -incluida la información relativa a las Juntas Generales de Accionistas- mediante el acceso directo desde la página de inicio de Telefónica, S.A. (www.telefonica.com) al apartado Información para accionistas e inversores (https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/), en el que se incluye no sólo toda la información exigida legalmente sino otra que, además, ha sido considerada de interés por la Compañía.

4.3.2. Diálogo con los accionistas

El Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica dedican varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre el Consejo de Administración y los accionistas de la Compañía (tanto los accionistas particulares como los accionistas e inversores institucionales) para, de esta manera, asegurar la mayor transparencia posible en dichas relaciones. Se establece, además, de manera expresa, que el Consejo de Administración, en sus relaciones con los accionistas, se obliga a garantizar un tratamiento igualitario. Las actuaciones de la Compañía en este ámbito tienen como objetivo, en base al criterio último de transparencia, la distribución de toda la información pública generada por la Compañía, haciéndola accesible a todos sus accionistas de forma simultánea y no discriminatoria, atendiendo a sus necesidades de información, y garantizando que la información publicada se adapta a los criterios de calidad, claridad y veracidad.

Asimismo, y en este contexto, el Consejo de Administración de la Compañía, en su sesión celebrada el 25 de noviembre de 2015, aprobó la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, cuya segunda y tercera edición fueron aprobadas igualmente por el Consejo en sus sesiones de 4 de noviembre de



2019 y de 16 de diciembre de 2020, respectivamente, para recoger las novedades y últimas tendencias en esta materia. En la última edición de 16 de diciembre de 2020 se modificó el nombre de dicha Política, que ha pasado a denominarse Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en la referida Política, el Consejo de Administración de Telefónica es el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, respetuosos con las normas contra el abuso de mercado y que dispensen un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Así, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales, y de los mercados en general, y, en particular, su derecho de información, en el marco de la defensa del interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa, todo ello de conformidad con los siguientes principios:

a) Transparencia y veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información económico-financiera, no financiera y corporativa mediante su difusión a través de los canales de información y comunicación previstos en la citada Política, que contribuyan a maximizar la difusión y calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

b) La información publicada será redactada de forma clara y deberá ser veraz, correcta y completa en todos sus aspectos relevantes y acorde con las exigencias legales que resulten de aplicación, de forma que proporcione razonablemente una imagen fiel de la situación financiera y no financiera, de los resultados y del propio negocio de la Compañía en todos sus aspectos relevantes.

c) La información será sometida a un sistema de control interno por un Comité de Coordinación y Control, y a supervisión por parte de la dirección de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Control, el Consejo de Administración y el Auditor Externo.

d) Promoción de la implicación de los accionistas e inversores institucionales en la Compañía, facilitando en particular el acceso a la información relativa al ejercicio de sus derechos por los accionistas, esencialmente de asistencia y voto en la Junta General.

e) Desarrollo de instrumentos de información que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, con el fin de conjugar una comunicación rápida y eficaz y la economía de medios.

f) Cumplimiento de la legislación vigente, en particular, del Reglamento de Abuso de Mercado, y de la normativa interna de la Compañía, especialmente del Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores.

Telefónica difunde al mercado y comunica a sus accionistas e inversores institucionales y a sus demás grupos de interés, su información a través de diversos canales:

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y otros organismos oficiales de carácter internacional.**

La Sociedad remite a la CNMV toda información que, conforme a la legislación vigente, tenga la consideración de privilegiada o relevante, la información financiera y no financiera de carácter periódico, así como la información corporativa establecida en la ley.

Del mismo modo, la Compañía remite a otras autoridades y organismos de supervisión extranjeros en todos los mercados en los que están admitidas a cotización sus acciones, todas y cada una de las comunicaciones que, a estos efectos, haya registrado ante la CNMV. La información enviada a la CNMV adquiere difusión pública en su página web de manera inmediata y a continuación se publica también en la página web de la Compañía.

En este contexto, Telefónica publica principalmente la siguiente información financiera, no financiera y corporativa: i) Comunicaciones de Información Privilegiada (IP) y Otra Información Relevante (OIR); ii) Información trimestral sobre resultados; iii) Información semestral sobre resultados; iv) Información anual (Cuentas Anuales e Informe de Gestión, que incluye el Estado de Información no Financiera, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, junto con el Informe de Auditor Externo); v) Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC); vi) Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC); y vii) Folletos Informativos Anuales (entre ellos, el Documento de Registro Universal, que se presenta con carácter anual ante la CNMV, o el Informe 20-F, que se presenta en la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos).

- **Página web corporativa de Telefónica.**

Las rutas de acceso al apartado de Accionistas e Inversores y a la Zona de Accionistas de la página web corporativa de la Compañía son:

https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/

https://www.telefonica.com/zona-accionistas



En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, la Compañía dispone de una página web corporativa (www.telefonica.com), canal de comunicación de carácter oficial, para atender el ejercicio por parte de los accionistas del derecho de información, y para difundir la información de interés para todos los inversores y demás grupos de interés, favoreciendo la transparencia, inmediatez y el posterior acceso a la información. La información se publica simultáneamente en español e inglés, prevaleciendo la versión en español en caso de discrepancia.

Asimismo, la página web corporativa de Telefónica permite acceder a, entre otra, la siguiente información: i) Información General acerca de la Sociedad; ii) Información económico-financiera y no financiera; iii) Comunicaciones de Información Privilegiada y Otra Información Relevante efectuadas por la Sociedad; iv) Información de la acción; v) Información en materia de gobierno corporativo; e vi) Información específica para accionistas (Zona Accionistas) que está enfocada para accionistas minoritarios.

En particular, las presentaciones de resultados anuales, semestrales y trimestrales, así como otro tipo de presentaciones de carácter institucional o de carácter económico financiero que sean relevantes, son objeto de publicación a través de la página web corporativa de Telefónica.

Asimismo, Telefónica realiza también *webcast* y *conference calls* de retransmisión en *streaming* de las presentaciones de resultados trimestrales y de otras comunicaciones relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y a toda aquella persona que así lo desee. También se realizan eventos virtuales dirigidos a accionistas minoritarios, que se alojan en la web Zona- Accionistas.

Igualmente, son objeto de publicación en la página web corporativa todos los documentos exigidos por la normativa vigente en relación con la convocatoria y celebración de las Juntas Generales de Accionistas, promoviendo la participación informada y el ejercicio de los derechos de información y participación.

- **Junta General de Accionistas.**

Como ya se ha señalado en párrafos precedentes, el Consejo de Administración promueve la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, y adopta cuantas medidas y garantías son oportunas para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la ley y a los principios de gobierno corporativo de la Sociedad.

Adicionalmente, desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas, los accionistas tienen a su disposición la Oficina del Accionista, con objeto de resolver las cuestiones que puedan plantear y atender e informar a aquéllos que deseen hacer uso de la palabra.

Por su parte, la Secretaría General de la Compañía, con el apoyo del Área de Relaciones con Inversores, *People* y Sostenibilidad, es la responsable de mantener un contacto y diálogo permanente con los asesores de voto o *proxy advisors*, atendiendo a sus consultas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta General de Accionistas y proporcionándoles las aclaraciones que estimen precisas, a los efectos de que sus recomendaciones de voto se puedan fundar en un conocimiento real de la Sociedad y sus circunstancias.

Asimismo, Telefónica hace un seguimiento permanente de las políticas y recomendaciones de dichos asesores de voto, así como de los avances y tendencias internacionales en materia de gobierno corporativo, y valora las recomendaciones y criterios emitidos por los asesores de voto en relación con las normas de gobierno corporativo, teniendo en cuenta las singularidades de la Compañía y de su entorno y, en todo caso, la normativa que le resulte aplicable.

- **Relaciones con los accionistas, inversores institucionales y analistas financieros**

La Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A. establece que la Compañía debe informar, comunicar y atender correctamente a sus accionistas e inversores, con transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información. Así, Telefónica se comunica directamente con sus accionistas, inversores institucionales y analistas financieros a través del área de Relaciones con Inversores.

Esta área, que incluye la Oficina del Accionista, es la encargada y responsable de esta comunicación y, por tanto, cualquier contacto con accionistas, inversores institucionales y analistas financieros se deberá canalizar a través de ella, que validará y coordinará cualquier comunicación que se realice, tanto de forma oral como escrita, solicitando la participación de otras áreas del Grupo Telefónica que puedan tener competencia en las materias que sean objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. Asimismo, el departamento de Relaciones con Inversores del Grupo coordinará la comunicación de las distintas filiales con el mercado con el fin de asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

a) Relaciones con Inversores

Se encarga de atender permanentemente y de forma individualizada las consultas y sugerencias de los inversores institucionales y analistas financieros a través de:



- Una dirección de correo electrónico (ir@telefonica.com).
- Un teléfono de contacto (+3491 4828700) y una dirección de correo postal (Distrito Telefónica - Edificio Central Pl 2ª C/Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid).
- Adicionalmente, para informar detalladamente sobre la evolución, la estrategia, los resultados de la Compañía y responder a las preguntas de los analistas e inversores institucionales, se organizan reuniones informativas o *roadshows* en las principales plazas financieras a nivel mundial. Estas reuniones se mantienen tanto por parte de Relaciones con Inversores como por el equipo gestor de Telefónica, siendo en formato virtual en caso necesario como, por ejemplo, en el marco de la situación generada por el COVID-19.

  Durante 2021 se ha mantenido contacto con 600 inversores institucionales de manera virtual, realizándose 13 *roadshows* virtuales en total, siendo dos de ellos de forma presencial en Londres y París en el mes de noviembre.

La asistencia a foros y conferencias del sector de telecomunicaciones o generalistas de Europa/ Latinoamérica y en materia ambiental, social y de gobernanza (*Environmental, Social and Governance* o ESG), destaca también como un canal natural más de comunicación de Telefónica con inversores institucionales. Así, durante 2021, Telefónica ha estado presente en 18 conferencias sectoriales o generales organizadas por bancos.

Asimismo, se realizan presentaciones y encuentros con analistas e inversores institucionales que profundizan en temas estratégicos de la Compañía, que complementan la información publicada, y que pueden resultar necesarios o convenientes para facilitar la comunicación y la creación de valor a largo plazo.

En este contexto, y desde hace unos años, Telefónica cuenta con un Programa de *Engagement* con los principales inversores de la Compañía, informando de manera transparente y continuada acerca de, entre otros temas, la estrategia de negocio, el desempeño financiero, el gobierno corporativo (composición del Consejo de Administración y prácticas de Buen Gobierno), la remuneración y la sostenibilidad. En este programa participan, además del área de Relaciones con Inversores, otras áreas del Grupo Telefónica que tienen competencia en las materias que son objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. En este sentido, la Compañía está comprometida con sus inversores, entre otros muchos aspectos, en lo relativo a ESG, y realiza periódicamente llamadas telefónicas, *roadshows* y reuniones presenciales en Londres, París y USA, o en formato virtual en caso de ser necesario como, por ejemplo, en el marco de la situación generada por el COVID-19.

Con todas estas medidas se coordina y gestiona la comunicación con el mercado para asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

La comunicación con inversores institucionales, analistas y accionistas no podrá tener lugar durante los períodos previos a la publicación de resultados del Grupo o de las filiales que están sujetas a normas de los mercados de valores.

b) Oficina del Accionista

Desde la Oficina del Accionista, Telefónica asegura una comunicación transparente, ágil y fluida con sus accionistas, facilitando la misma información en tiempo y forma que a los accionistas institucionales.

La Compañía presta a todos ellos un servicio de envío de comunicaciones consistente en la remisión de emails con información de interés de la Compañía, hechos relevantes, noticias, resultados trimestrales (vídeos, infografía, etcétera), *newsletter* mensual, la revista *Acción Telefónica*, información bursátil, entre otros, para fomentar la transparencia y comunicación entre la Compañía y sus accionistas. Dicha información se envía a los accionistas que solicitan este servicio y se encuentra disponible para su consulta y/o descarga en la web Zona Accionistas (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Adicionalmente, la Oficina del Accionista realiza encuentros periódicos con accionistas en las distintas provincias españolas con mayor número de accionistas, informando de la estrategia de la Compañía y de los últimos resultados publicados, ofreciendo así un trato personalizado al accionista y cumpliendo con los requisitos de transparencia para ofrecer la misma información al accionista particular que al institucional. En estas reuniones se establece una comunicación bidireccional entre la Compañía y su accionariado, en la que se pueden intercambiar puntos de vista. Durante 2021, dichas reuniones se han realizado de forma virtual. Los encuentros virtuales se alojan en la web Zona-Accionistas para su visualización.

También se realiza un encuentro anual del equipo gestor de Telefónica con accionistas, que, en caso necesario, como ha ocurrido en 2021 en el marco de la situación generada por el COVID-19, se realiza de forma virtual.

Durante todo el año se mantiene una comunicación personal, vía telefónica, electrónica, postal y virtual, con el accionista, especialmente con ocasión de la presentación de resultados y de las principales comunicaciones de información privilegiada o relevante, tales como distribución de dividendos, convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas, operaciones corporativas, etcétera.



Por otra parte, con la finalidad de mejorar el diálogo entre la Compañía y sus accionistas, se podrán celebrar periódicamente Asambleas Informativas en las que participen los accionistas, en los términos que se establezcan, para tratar y abordar cuestiones de actualidad del Grupo Telefónica y que se consideren de especial atractivo e interés para este colectivo. Dichas cuestiones podrán versar sobre novedades regulatorias en el ámbito de las sociedades cotizadas, aspectos relacionados con la marcha del negocio u otras materias.

La Compañía publica la revista trimestral *Acción Telefónica*, con información financiera que incluye un resumen explicativo de la información pública periódica, de carácter financiero y operativo, reportajes de actualidad y las campañas exclusivas a las que se puede acceder. Está disponible en formato digital, en la Zona Accionistas, además de poder visualizarse en dispositivos IOS y Android instalando la app correspondiente.

La Compañía también distribuye entre sus accionistas, mensualmente, una *newsletter* que contiene información bursátil, novedades, avances tecnológicos, noticias, vídeos, ofertas, promociones, visitas culturales, próximos eventos, patrocinios, reconocimientos, etcétera.

Con ocasión de la celebración de la Junta General de Accionistas, se amplían los canales de comunicación con el accionista para facilitar la participación en la misma. Se puede contactar directamente con la Oficina del Accionista a través de un formulario alojado en el microsite específico de la Junta. A través de este medio, el accionista realiza consultas con relación a los puntos del orden del día, el envío de la documentación relativa a los mismos, así como la operativa para participar en la Junta General de Accionistas, bien asistiendo personalmente o delegando su representación, con un apartado de preguntas frecuentes y un asistente virtual para facilitar la información y video explicativo de participación en la Junta, así como información de los canales de comunicación con la Oficina del Accionista: teléfono gratuito y correo electrónico.

Los canales de contacto con la Oficina del Accionista de Telefónica son:

- Un teléfono de información gratuito (900 111 004) operativo de 9 a 19 h de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Este *call center* es atendido por personal cualificado especialista en el sector económico-financiero. Se facilita información acerca de las comunicaciones de información privilegiada o relevante que publica la Compañía, incluyendo política de dividendos, resultados, operaciones corporativas, entre otras.

- Un correo electrónico (accionistas@telefonica.com) donde se atienden consultas y sugerencias de los accionistas de la Compañía. Este canal de comunicación es atendido tanto en español como en inglés.

- Una dirección de correo postal (Edificio Central Pl. 2ª Ronda de la Comunicación s/n Madrid 20850, España).

- Un apartado específico (Zona de Accionistas) en la página web corporativa (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Por otro lado, la Oficina del Accionista recoge y gestiona durante todo el año las sugerencias y peticiones de los accionistas con relación a otras áreas del Grupo Telefónica tales como atención al cliente, facturación y comercial, entre otros, configurándose así como medio para acercar la Compañía al accionista.

Se señalan a continuación las actividades de *engagement* realizadas en el ejercicio:

- 6 encuentros virtuales y 19 comunicaciones telemáticas (Revista trimestral, Newsletter mensual, comunicaciones Junta Accionistas y Call Center informativo).

- 7.000 accionistas contactados.

- **Redes sociales**

De otro lado, los perfiles de Telefónica en redes sociales: Twitter, Linkedin, YouTube, Instagram, Facebook o Flickr, etcétera, se han convertido en un canal de comunicación de información corporativa, de negocio, de eventos o conferencias.

Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de mercado de valores sobre comunicación de información privilegiada, la Compañía podrá usar las redes sociales para comunicar informaciones privilegiadas de modo simultáneo, como canal adicional o complementario a la CNMV, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre la comunicación de información privilegiada y otra información relevante, así como en las restantes normas internas de la Compañía.

- **Medios de comunicación**

La Compañía valorará, en función de las circunstancias, la conveniencia de convocar a los medios de comunicación con motivo de la presentación de sus resultados anuales, con participación, en su caso, del equipo gestor de Telefónica, para informar a dichos medios sobre la marcha de la Compañía y sus proyectos, siempre teniendo en cuenta el principio de no facilitar información privilegiada y otra información relevante que no haya sido previamente hecha pública y la paridad de trato de los accionistas.



4.3.3. Principales aspectos de la Junta General de Accionistas 2021

Asistencia y celebración

Como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y con el fin de salvaguardar los intereses generales y la salud de los accionistas, empleados y demás personas que intervienen en la preparación y celebración de la Junta General, y considerando lo dispuesto en el Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, de medidas urgentes de apoyo a la solvencia empresarial y al sector energético, y en materia tributaria en su redacción dada por el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la COVID-19, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021 tuvo lugar de forma exclusivamente telemática, esto es, sin la asistencia física o presencial de accionistas, representantes ni invitados.

A tal fin, la Sociedad habilitó en el sitio web mecanismos para que los accionistas (o sus representantes) pudieran asistir remotamente a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

Igualmente, en atención también a la situación generada por el COVID-19, la Sociedad acordó ampliar el plazo para el ejercicio del derecho de información previo a la Junta General Ordinaria de Accionistas, pudiendo ser éste ejercitado hasta las 23:59 del día anterior al previsto para la celebración de la Junta.

Asimismo, y al igual que en las Juntas Generales Ordinarias de Accionistas celebradas en 2019 y en 2020, la Junta General 2021 se retransmitió en directo en la web corporativa de Telefónica, lo cual permitió que los accionistas no presentes, inversores y personas interesadas en general, estuvieran completamente informados de los resultados y de los temas tratados.

Quórum y datos de asistencia

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021 el quórum ascendió al 56,90%, porcentaje superior al obtenido en la Junta General de 2020, cuyo quorum ascendió al 54,54%.

El desglose del quórum fue el siguiente:

Datos de asistencia

Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia: Voto electrónico	% voto a distancia: Otros	Total
23/04/2021	0,09%	54,94%	0,22%	1,65%	56,90%
De los que Capital Flotante:	0,03%	36,48%	0,22%	0,30%	37,03%

Resultados de las votaciones

Todos los puntos del Orden del Día fueron aprobados con una amplia mayoría, siendo el porcentaje de votos a favor del 95,04% en promedio.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021 y los resultados de las votaciones:

Punto del Orden del Día	Resumen de la propuesta	Votos a favor	Votos en contra	Abstenciones	Resultado de la votación
I.1	Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión del ejercicio 2020.	3.025.009.902 (99,5410%)	3.858.383 (0,1270%)	10.089.987 (0,3320%)	***Aprobada***
I.2	Aprobación del Estado de Información no Financiera.	3.025.269.814 (99,5496%)	2.855.088 (0,0939%)	10.833.370 (0,3565%)	***Aprobada***
I.3	Aprobación de la gestión del Consejo de Administración.	3.010.016.051 (99,0476%)	15.727.057 (0,5175%)	13.215.164 (0,4349%)	***Aprobada***
II	Aprobación de la Propuesta de Aplicación del Resultado.	3.009.204.086 (99,0209%)	21.084.284 (0,6938%)	8.669.902 (0,2853%)	***Aprobada***
III	Reelección del Auditor de Cuentas para el ejercicio 2021	3.025.468.751 (99,5561%)	4.260.176 (0,1402%)	9.229.345 (0,3037%)	***Aprobada***
IV.1	Reelección de D. José María Álvarez-Pallete López como Consejero Ejecutivo.	2.572.115.030 (84,6381%)	457.516.934 (15,0551%)	9.326.308 (0,3069%)	***Aprobada***
IV.2	Reelección de Dª Carmen García de Andrés como Consejera Independiente.	2.958.594.322 (97,3555%)	31.450.522 (1,0349%)	48.913.428 (1,6095%)	***Aprobada***
IV.3	Reelección de D. Ignacio Moreno Martínez como Consejero Dominical	2.764.584.732 (90,9715%)	236.253.866 (7,7742%)	38.119.674 (1,2544%)	***Aprobada***
IV.4	Reelección de D. Francisco José Riberas Mera como Consejero Independiente.	2.116.528.728 (69,6465%)	882.189.048 (29,0293%)	40.240.496 (1,3242%)	***Aprobada***
V.	Reducción del capital social mediante la amortización de acciones propias.	3.010.625.486 (99,0677%)	19.228.642 (0,6327%)	9.104.144 (0,2996%)	***Aprobada***



VI.1	Primer acuerdo de scrip dividend.	2.998.215.076 (98,6593%)	30.780.908 (1,0129 %)	9.962.288 (0,3278%)	***Aprobada***
VI.2	Segundo acuerdo de scrip dividend.	3.000.247.765 (98,7262%)	28.835.393 (0,9489%)	9.875.114 (0,3250%)	***Aprobada***
VII.1	Modificación de los Estatutos Sociales para habilitar la posibilidad de celebrar la Junta General de Accionistas de forma exclusivamente telemática.	2.912.853.943 (95,8504%)	117.892.049 (3,8794%)	8.212.280 (0,2702%)	***Aprobada***
VII.2	Modificación de los Estatutos Sociales para regular expresamente la posibilidad de conferir la representación y emitir el voto previo a la Junta General de Accionistas por vía telefónica.	3.019.772.545 (99,3687%)	9.641.448 (0,3173%)	9.544.279 (0,3141%)	***Aprobada***
VIII.1	Modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas para habilitar la posibilidad de celebrar la Junta General de Accionistas de forma exclusivamente telemática.	2.912.383.056 (95,8349%)	117.959.797 (3,8816%)	8.615.419 (0,2835%)	***Aprobada***
VIII.2	Modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas para regular expresamente la posibilidad de conferir la representación y emitir el voto previo a la Junta General de Accionistas por vía telefónica.	3.019.446.232 (99,3579%)	9.591.097 (0,3156%)	9.920.943 (0,3265%)	***Aprobada***
IX.	Aprobación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros.	2.703.731.751 (88,9690%)	200.872.849 (6,6099%)	134.353.672 (4,4210%)	***Aprobada***
X.	Aprobación de un Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. destinado a Directivos del Grupo Telefónica.	2.954.898.184 (97,2339%)	46.959.990 (1,5453%)	37.100.098 (1,2208%)	***Aprobada***
XI.	Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.	3.024.105.867 (99,5113%)	4.827.481 (0,1589%)	10.024.924 (0,3299%)	***Aprobada***
XII.	Votación consultiva del Informe Anual 2020 sobre Remuneraciones de los Consejeros.	2.699.923.154 (88,8437%)	230.627.308 (7,5890%)	108.407.810 (3,5673%)	***Aprobada***

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados por la Junta General celebrada el 23 de abril de 2021 pueden consultarse en la página web corporativa de la Compañía y en la página web de la CNMV (Otra Información Relevante remitida el 23 de abril de 2021).

Comunicación con accionistas

Durante 2021, y especialmente con ocasión de la Junta General Ordinaria de Accionistas, Telefónica siguió fortaleciendo la comunicación, atención y relación con sus accionistas e inversores:

- Línea de atención telefónica (900-111-004 Atención al Accionista):
  - 26.563 consultas atendidas durante 2021.
  - 8.586 consultas en el período de la Junta General de Accionistas.
- Buzón de accionistas:
  - 20.100 correos electrónicos atendidos durante 2021.
  - 7.171 correos en el período de la Junta General de Accionistas.

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

4.4.1. Consejo de Administración GRI 102-18, 102-22, 102-24, 102-28

Telefónica

JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRIBAR

ISIDRO FAINÉ CASAS

JOSÉ MARÍA ALVAREZ - PALLETE LÓPEZ

JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ

ÁNGEL VILÁ BOIX

PETER LÖSCHER

CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS

PETER ERSKINE

MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO

FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA

CLAUDIA SENDER RAMÍREZ

PABLO DE CARVAJAL GONZÁLEZ

VERÓNICA PASCUAL BOÉ

JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN

FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO

MARIA ROTONDO URCOLA

ANTONIO GARCÍA-MON MARAÑÉS



Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de Consejeros)

Dimensión

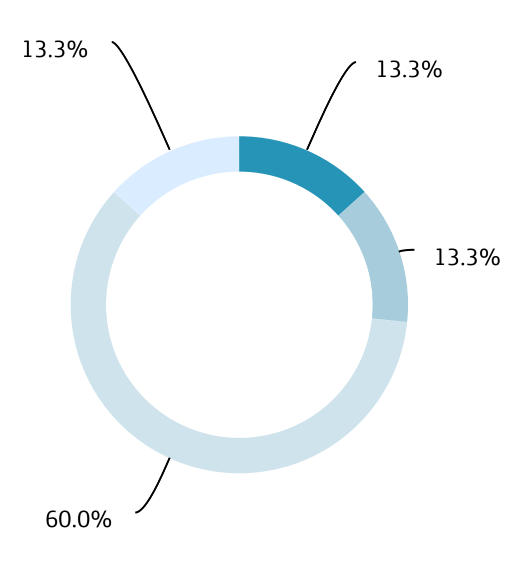
A 31 de diciembre de 2021, y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración estaba y está integrado por 15 miembros, cuyo perfil y trayectoria figura en el apartado relativo a la "Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

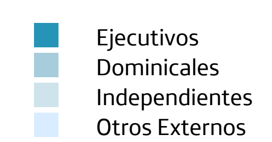
Como ya se ha señalado, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 15 de diciembre de 2021, y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tomó conocimiento formal y dejó constancia de la renuncia voluntaria presentada a sus cargos de Consejeros Dominicales de Telefónica, S.A. por D. Ignacio Moreno Martínez y por D. Jordi Gual Solé y, consecuentemente, a todos sus cargos en el seno del Consejo de Administración y de las Comisiones de dicho Consejo, con el fin de permitir a la Compañía seguir evolucionando en la implantación de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo en lo que respecta al número y a la composición de su Consejo de Administración.

Tras la renuncia voluntaria presentada por los Sres. Moreno y Gual, el número de miembros del Consejo de Administración de la Compañía se ha reducido, pasando de 17 a 15 miembros, en línea con las tendencias en materia de Buen Gobierno.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Administración de la Compañía cuenta con seis Comisiones (la Comisión Delegada y cinco Comisiones Consultivas), lo que asegura la participación activa de todos sus Consejeros.

Composición por categoría de Consejero





- Consejeros Ejecutivos 2/15
- Consejeros Independientes 9/15

  Los Consejeros independientes representan el 60% del Consejo de Administración, lo que da cumplimiento a las recomendaciones en materia de gobierno corporativo, que requieren que el órgano de administración esté constituido por una amplia mayoría de Consejeros externos y que el número de Consejeros independientes represente al menos la mitad del total de Consejeros. Se hace constar que dichas recomendaciones fueron incorporadas de forma expresa en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, en su modificación llevada a cabo el 16 de diciembre de 2020.

- Consejeros Dominicales 2/15
- Consejeros Otros Externos 2/15

  D. Peter Erskine y D. Francisco Javier de Paz Mancho son considerados Consejeros Otros Externos por los siguientes motivos:



D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2018 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Asimismo, D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero en el año 2007, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2019 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Diversidad

Telefónica, S.A. cuenta, desde el 25 de noviembre de 2015, con una Política de Selección de Consejeros. Dicha política fue actualizada i) con fecha 13 de diciembre de 2017, con el fin de incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, y ii) con fecha 16 de diciembre de 2020, al objeto de adaptar dicha Política a la normativa aplicable y, en concreto, a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuya reforma parcial tuvo lugar en junio de 2020.

Esta Política asegura que los procedimientos de selección de Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, y que favorecen la diversidad en este de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, de discapacidad y de género, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal, y que facilitan la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Conforme a lo dispuesto en la referida Política, la selección de candidatos a Consejero en Telefónica sigue los siguientes principios:

1. Se busca que el Consejo de Administración tenga una composición equilibrada, con una amplia mayoría de Consejeros no Ejecutivos y una adecuada proporción entre Consejeros Dominicales e Independientes, procurando asimismo que los Consejeros Independientes tengan un peso adecuado en el Consejo de Administración.

2. El Consejo de Administración vela por que los procedimientos de selección de Consejeros favorezcan la diversidad de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad, y de género, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna. Todo ello, a fin de que el Consejo de Administración tenga una composición apropiada, diversa y equilibrada en su conjunto, que i) enriquezca el análisis y el debate, ii) aporte puntos de vista y posiciones plurales, iii) favorezca la toma de decisiones atendiendo a la naturaleza y complejidad del negocio, así como al contexto social y ambiental, iv) disfrute de la máxima independencia, y v) permita atender las exigencias legales y recomendaciones de buen gobierno en relación con la composición e idoneidad que deben reunir los miembros de las distintas Comisiones internas de supervisión del Consejo de Administración.

En particular, el Consejo de Administración de la Sociedad promueve el objetivo de presencia de Consejeras, así como de medidas que fomenten que la Sociedad cuente con un número significativo de altas directivas teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Sociedad.

El Consejo de Administración evalúa periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de esta Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existente en cada momento.

En particular, y con ocasión de la propuesta de reelección, ratificación y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración sometida a la Junta General de Accionistas 2021, tanto la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno como el Consejo de Administración verificaron el cumplimiento de la Política teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, la diversidad de conocimientos, formación, experiencia y edad.

3. Asimismo, en el proceso de selección de candidatos a Consejero se parte de un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración. Dicho análisis es llevado a cabo por el Consejo de Administración de la Sociedad, con el asesoramiento y previo informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

4. En caso de reelección o ratificación de Consejeros, el informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno contiene una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo satisfactoriamente.

5. El informe o propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se publica al convocar la Junta General de Accionistas a la



que se somete la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

Por otro lado, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procuran, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes.

En relación con ello, todos los candidatos a Consejero de la Sociedad deben ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los Principios de Negocio Responsable de Telefónica.

Asimismo, como candidatos a Consejero se tienen en cuenta especialmente personas que cuenten con formación y experiencia profesional en materia de telecomunicaciones, tecnología, conocimiento de consumidor, conocimiento ESG, marketing, contabilidad, auditoría, gestión de riesgos -tanto financieros como no financieros-, y se valora la experiencia internacional y el liderazgo de equipos en multinacionales.

Por otro lado, y por lo que se refiere a la diversidad de género, la Compañía ha buscado deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional requerido. En este sentido, en cuanto al porcentaje que representan las mujeres Consejeras respecto del total de miembros del Consejo de Administración, en el cuadro del apartado 4.1.3 de este Informe se observa el salto cualitativo que ha dado la Compañía en este ámbito, habiendo pasado de un 11,11% en 2016 a un 33,33% en 2021.

Todas las medidas y procesos adoptados y convenidos por el Consejo de Administración y por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, al objeto de facilitar incluir en el Consejo un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres, y de evitar que los procedimientos de selección adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen el nombramiento de Consejeras, han sido emprendidos y llevados a cabo por la Compañía.

Así, en la modificación llevada a cabo durante el año 2016 en la composición del Consejo de Administración de la Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª Sabina Fluxà Thienemann como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 12 de mayo de 2016.

Asimismo, en la modificación llevada a cabo durante el año 2017 en la composición del Consejo de Administración de la Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª Carmen García de Andrés como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 9 de junio de 2017.

Igualmente, en el año 2018, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª María Luisa García Blanco como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de junio de 2018.

Por su parte, en el año 2019, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª Claudia Sender Ramírez y a Dª Verónica Pascual Boé como Consejeras independientes de Telefónica. Dichos nombramientos fueron ratificados por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 12 de junio de 2020, en la que a su vez ambas fueron nombradas Consejeras por el plazo estatutario de 4 años.

Por último, en el presente ejercicio 2021, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª María Rotondo Urcola como Consejera independiente de Telefónica. Está previsto que dicho nombramiento sea sometido a la ratificación de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica.

Asimismo, debe señalarse que los mismos criterios y principios que la Compañía aplica en el proceso de selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración son aplicados igualmente para la designación de los Consejeros que forman parte de las distintas Comisiones del Consejo de Administración de la Compañía, así como, en lo que atañe a la diversidad de género, a la designación de Altas Directivas, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Compañía.

En este sentido, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó en el ejercicio 2021 el cumplimiento de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros con ocasión del nombramiento de Dª María Rotondo Urcola como Consejera y del nombramiento de los miembros de las Comisiones del Consejo de Administración. Igualmente, el cumplimiento de la referida Política fue verificado con ocasión de la propuesta de reelección y nombramiento de Consejeros sometida y aprobada por la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2021.



Con ocasión de la referida propuesta de reelección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración, se facilitó información a los accionistas sobre los criterios y los objetivos de diversidad en los informes elaborados por el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Por último, y en cuanto a la evaluación del desempeño, el Consejo de Administración realiza una evaluación anual de su funcionamiento y del de sus Comisiones, valorando especialmente la aplicación, en la composición y competencias del Consejo de Administración, de los distintos aspectos de diversidad recogidos en la citada Política, así como el desempeño del Presidente del Consejo de Administración, del primer Ejecutivo de la Sociedad, y de los distintos Consejeros, prestando especial atención a los responsables de las distintas Comisiones del Consejo, y adoptando las medidas oportunas para su mejora. Dicha evaluación se lleva a cabo, cada 3 años, con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En este sentido, y tal como se indica al final de este apartado bajo el título "Evaluación del Consejo y de sus Comisiones", para el proceso de evaluación del ejercicio 2020 se contó con el apoyo, como asesor externo, de la Consultora Egon Zehnder.

La Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros es pública y puede consultarse en la página web corporativa (www.telefonica.com).

Procedimiento de selección, nombramiento, reelección y cese de consejeros

Selección y nombramiento

Como ya se ha señalado, los Estatutos Sociales de Telefónica prevén que el Consejo de Administración esté compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de veinte miembros, que serán designados por la Junta General.

Los Consejeros ejercerán su cargo durante un plazo máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración máxima. Con carácter provisional, el Consejo de Administración, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley de Sociedades de Capital y en los Estatutos Sociales, puede cubrir las vacantes existentes mediante cooptación.

En este sentido, hay que señalar que, en determinadas ocasiones en que resulta indispensable por haberse producido vacantes con posterioridad a la celebración de la Junta General de Accionistas, se procede, de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, a su nombramiento por cooptación, sometiéndose a ratificación en la primera Junta General de Accionistas que se celebre.

Por lo demás, y en todo caso, las propuestas de nombramiento de Consejeros deberán respetar lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía y estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de los Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta. En todo caso, las propuestas deberán ir acompañadas de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

En relación con ello, y de acuerdo con las competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ésta deberá evaluar las competencias, conocimientos y experiencias requeridas en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.

En cuanto a esto último, y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.2 del Reglamento del Consejo de Administración, no podrán ser nombrados Consejeros de la Sociedad quienes pertenezcan a más de cinco Consejos de Administración de otras sociedades mercantiles distintas de Telefónica, S.A. y las sociedades de su Grupo. A estos efectos, a) se computarán como un solo Consejo todos los Consejos de sociedades que formen parte de un mismo Grupo; y b) no se computarán aquellos Consejos de sociedades patrimoniales o que constituyan vehículos o complementos para el ejercicio profesional del propio Consejero, de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, o de sus familiares más allegados. Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno deberá elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros Independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas. Igualmente, deberá informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

Igualmente, el carácter de cada Consejero se explicará por el Consejo de Administración ante la Junta General de Accionistas que deba efectuar o ratificar su nombramiento. Asimismo, dicho carácter se revisará anualmente por el Consejo, previa verificación por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen



Gobierno, dando cuenta de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En todo caso, y en los supuestos de reelección o ratificación de Consejeros por la Junta General, el informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno o, en el caso de Consejeros independientes, la propuesta de dicha Comisión, contendrá una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo.

El Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procurarán, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros Independientes.

El Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad respecto a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad, los conocimientos, la formación y experiencia profesional, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

En relación con ello, y como ya se ha señalado, el Consejo de Administración aprobó, en su reunión de 25 de noviembre de 2015, una Política de Selección de Consejeros que, con fecha 13 de diciembre de 2017, fue actualizada para incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros. Asimismo, con fecha 16 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración aprobó una actualización de dicha Política para incorporar las últimas exigencias normativas y, en concreto, adaptarla a lo dispuesto por las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en materia de diversidad.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificará anualmente el cumplimiento de la Política de diversidad del Consejo y selección de Consejeros y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en aquellos otros documentos que se estime oportuno. Además, el Consejo de Administración evaluará periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de la Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existentes en cada momento, y se incluirá en el Informe Anual de Gobierno Corporativo una descripción detallada de la Política, así como de los objetivos fijados al respecto y los resultados obtenidos. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno podrá proponer al Consejo de Administración las actualizaciones y propuestas de mejora de la Política que considere convenientes.

Reelección

Los Consejeros de la Compañía pueden ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración a la inicial.

Al igual que las de nombramiento, las propuestas de reelección de Consejeros deben estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta.

Cese o Remoción

Los Consejeros cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados o cuando así lo acuerde la Junta General en uso de las atribuciones que tiene legalmente conferidas.

Cuando un Consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, ya sea por dimisión o por acuerdo de la Junta General de Accionistas, deberá explicar en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo de Administración, de manera suficiente, las razones de su cese o, en el caso de Consejeros no Ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la Junta General de Accionistas.

Asimismo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la Sociedad publicará a la mayor brevedad posible el cese, incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el Consejero.

El Consejo de Administración no propondrá el cese de ningún Consejero Independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el Consejero hubiera incumplido los deberes inherentes a su cargo.

También podrá proponerse el cese de Consejeros Independientes de resultas de Ofertas Públicas de Adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad.

Asimismo, conforme al artículo 12 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y



formalizar, en su caso, y en función de las circunstancias, la correspondiente dimisión en los siguientes supuestos:

a. Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como Consejero o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.

b. Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos por la Ley.

c. Cuando resulten gravemente amonestados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno por haber incumplido alguna de sus obligaciones como Consejeros.

Asimismo, los Consejeros deberán informar cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia Sociedad, que puedan perjudicar al crédito o reputación de ésta y, en particular, cuando aparezcan como investigados en cualquier causa penal, en cuyo caso los Consejeros deberán informar asimismo de sus vicisitudes procesales. El Consejo de Administración, habiendo sido informado o habiendo conocido de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en este párrafo, examinará el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decidirá, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, las medidas a adoptar, entre ellas, la petición de dimisión de dicho Consejero, que éste deberá aceptar, o la propuesta de cese a la siguiente Junta General. De ello se informará en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la Sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

En este sentido, y en cumplimiento de lo dispuesto en el referido artículo 12.3. del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejero D. Isidro Fainé Casas informó a Telefónica sobre su situación procesal en relación con el Procedimiento Abreviado número 96/2017 que se tramita ante el Juzgado Central de Instrucción número 6 de la Audiencia Nacional.

Tras un análisis detallado de los hechos relacionados con este asunto, así como del Informe elaborado al efecto por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, el Consejo de Administración de la Compañía concluyó que no procedía adoptar ninguna medida en particular, ya que este hecho no hacía perder a D. Isidro Fainé Casas su honorabilidad e idoneidad, ni ponía en riesgo el ejercicio leal y diligente de su cargo de Consejero y Vicepresidente del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., ni afectaba al crédito o reputación de la Sociedad.

Ni los Estatutos Sociales ni el Reglamento del Consejo establecen ningún límite a la edad de los Consejeros.



Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración

D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ



Presidente Ejecutivo


Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1963 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid, estudió igualmente Ciencias Económicas en la Université Libre de Bruselas y cuenta con un International Management Programme (IMP) por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Obtuvo además un Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Universidad Complutense de Madrid.

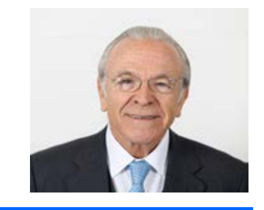
Experiencia: Comenzó su actividad profesional en Arthur Young Auditores en 1987, antes de incorporarse a Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. en 1988. En 1995 ingresó en la Compañía Valenciana de Cementos Portland (CEMEX) como responsable del departamento de Relaciones con Inversores y Estudios. En 1996 fue nombrado Director Financiero para España, y en 1998, Director General de Administración y Finanzas del Grupo CEMEX en Indonesia y miembro del Consejo de Administración de CEMEX Asia Ltd. Se incorporó al Grupo Telefónica en febrero de 1999 como Director General de Finanzas de Telefónica Internacional, S.A.U., y en septiembre de ese mismo año pasó a ocupar el cargo de Director General de Finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. En julio de 2002 fue nombrado Presidente Ejecutivo de Telefónica Internacional, S.A.U.; en julio de 2006, Director General de Telefónica Latinoamérica; y en marzo de 2009, Presidente de Telefónica Latinoamérica. En septiembre de 2011 pasó a ocupar el cargo de Presidente Ejecutivo de Telefónica Europa. Y en septiembre de 2012 fue nombrado Consejero Delegado de Telefónica, S.A.

Es miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desde julio de 2006, y, desde el 8 de abril de 2016 es Presidente Ejecutivo de Telefónica S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente de Fundación Telefónica (desde febrero de 2022), Patrono de Fundación Profuturo, miembro del Consejo Asesor de SEAT, S.A., Consejero de VMED 02 UK Ltd, Presidente del Consejo de la GSMA (desde febrero de 2022) y miembro del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (desde febrero de 2022).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Presidente).

D. ISIDRO FAINÉ CASAS



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 1994.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1942 en Manresa, España.

Estudios: Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Barcelona, ISMP en Business Administration por la Universidad de Harvard y Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras y de la Real Academia Europea de Doctores.

Experiencia: Inició su carrera profesional en banca como Director de Inversiones en el Banco Atlántico, en 1964, para posteriormente, en 1969, incorporarse como Director General del Banco de Asunción en Paraguay. A continuación, regresó a Barcelona para ocupar diferentes cargos de responsabilidad en varias entidades financieras: Director de Personal de Banca Riva y García (1973), Consejero y Director General de Banca Jover (1974) y Director General de Banco Unión (1978). En 1982 se incorporó a la Caixa como Subdirector General, ocupando diversos cargos de responsabilidad. En abril de 1991 fue nombrado Director General Adjunto Ejecutivo y en 1999, Director General de la entidad, cuya presidencia asumió en junio del 2007 hasta junio de 2014. Fue Presidente de CaixaBank desde 2011 hasta su renuncia como miembro del Consejo de Administración en 2016. Asimismo, fue Presidente de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016 hasta febrero de 2018 cuando fue nombrado Presidente de Honor, y fue Consejero de Suez, S.A. desde octubre de 2014 hasta octubre de 2020.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente y miembro de la Comisión Ejecutiva del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", Presidente del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, S.A.U., y de Caixa Capital Risc SGEIC, S.A.; Vicepresidente del Consejo de Administración de Inmo Criteria Caixa, S.A.U.; Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited; Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y del World Savings Bank Institute (WSBI); Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG); Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) y del Capítulo Español del Club de Roma; Vicepresidente de la Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras y Fundador del Círculo Financiero; y miembro de los Patronatos del Museo Nacional del Prado y de la Fundación Carlos Slim.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente).



D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1952 en Burgos, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Comercial de Deusto, y Profesor, durante nueve años, en dicha universidad.

Experiencia: Entre los años 1975 y 1982, fue Director Financiero de la Sociedad Anónima de Alimentación (SAAL). Desde esa fecha, y hasta su incorporación al Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, ocupó el cargo de Director Financiero de Sancel-Scott Iberica. En 1985, ingresó en Banco Bilbao como Director de Inversión de Banca Corporativa. Posteriormente, de enero a abril de 1993, fue Coordinador Ejecutivo de Banco Español de Crédito, S.A. En el año 1998, fue nombrado Director General del Grupo Industrial, y en el año 1999, miembro del Comité de Dirección del Grupo BBV. Ha sido Consejero, entre otras sociedades, de Repsol, Iberia y Corporación IBV, y Vicepresidente de Bolsas y Mercados Españoles (BME). En el año 2002, fue nombrado Director General de Banca Mayorista y de Inversiones y Miembro del Comité Directivo de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Consejero de Arteche Lantegi Elekartea, S.A. y de Ibermática, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente) y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR



Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1951 en Isaba (Navarra), España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales por la Universidad del País Vasco, y Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social en la Facultad de Ciencias Económicas de Bilbao de la UPV, durante varios años.

Experiencia: Ha sido Consejero y Director General de Allianz-Ercos, y Director General del Grupo BBVA (Responsable de los Negocios Mayoristas: Banca de Inversiones Global, Banca Corporativa Global, Banca de Empresas, Banca de Administraciones, Banco de Crédito Local, Gestión de Activos, Banca en Europa, Seguros y Previsión, E-Business y el Grupo Industrial e Inmobiliario). También ha sido miembro del Consejo de Administración de Banco Sabadell (Vicepresidente), de Repsol, S.A., de Celestics Holding, S.L., del Banco Guipuzcoano, S.A. (Presidente), de Telefónica Móviles, S.A., de Pegaso PCS, S.A. de C.V. (México), del Grupo Empresarial ENCE, S.A., de Sevillana de Electricidad, S.A. Acesa, de Hidroeléctrica del Cantábrico, de Corporación IBV, de Metrovacesa, de Corporación Patricio Echeverría, del Grupo BBVA Seguros, del Grupo Edhardt, de Uralita, del Grupo Porres (México), y de Abertis Infraestructuras, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es miembro del Consejo de Administración de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., de ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., y del Grupo Calcinor. Asimismo, es Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero Asesor de la Deusto Business School, miembro del Círculo de Empresarios Vascos, y del McKinsey Advisory Council.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. Asimismo, es miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Presidente), y Comisión de Auditoría y Control (Vocal).



D. ÁNGEL VILÁ BOIX

Consejero Delegado

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universitat Politècnica de Catalunya en Barcelona, y MBA por la Columbia Business School donde estudió con una beca Fulbright La Caixa.

Experiencia: Se incorporó a Telefónica en 1997, asumiendo sucesivamente los cargos de Controller del Grupo, de CFO de Telefónica Internacional, de Director de Desarrollo Corporativo, y de Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo. En 2015 fue nombrado Director General de Estrategia y Finanzas. Antes de su incorporación a Telefónica desarrolló su carrera profesional en Citigroup, McKinsey&Co, Ferrovial y Planeta. En el sector financiero fue miembro del Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), y del Advisory Panel de Macquarie MEIF Infrastructure Funds.

En el sector TMT (Technology, Media and Telecom), fue Presidente de Telefónica Contenidos, Vicepresidente de Telco Spa (Italia), y miembro del Consejo de Endemol, de Digital +, de Atento, de Telefónica Czech, de CTC Chile, de Indra SSI, y de Terra Lycos.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Patrono de Fundación Telefónica, y es Consejero de VMED 02 UK Ltd.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Tech.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal).

D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1965 en Manresa, España.

Estudios: Licenciado y Doctor en Física por la Universidad Complutense de Madrid. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación y Comunicación Cuántica.

Experiencia: En cuanto a su experiencia profesional, cabe destacar que ha sido: Profesor Titular de Universidad, Departamento de Física Aplicada, Universidad de Castilla La Mancha (1991-1996) y Profesor, Institut für Theoretische Physik, Leopold Franzens Univesität Innsbruck (1996-2001). Asimismo, entre otras actividades, ha pertenecido a juntas asesoras y comités científicos de varios centros internacionales de investigación, en Estados Unidos (Harvard, MIT), Asia (Tsinghua, Singapur) y Europa (Suiza, Rusia), así como de las Fundaciones La Caixa y BBVA. También ha sido miembro del Consejo Editorial de varias revistas nacionales e internacionales de Física.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich (desde 2019); Director de la Escuela International Max Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas (desde 2016); *Honorarprofessor*, Universidad Técnica de Múnich (desde 2002); Director de la División de Teoría, Max Planck Institut für Quantenoptik; miembro de la sociedad Max Planck (desde 2001); y Editor y Fundador de la Revista Quantum Information and Computation (desde 2001).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).



D. PETER ERSKINE

Vocal

Consejero Otro Externo



Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Inglesa. Nacido en 1951 en Londres, Reino Unido.

Estudios: Licenciado en Psicología por la Universidad de Liverpool. Doctor Honoris causa por University of Reading.

Experiencia: Inició su carrera profesional en el área de Márketing en Polycell y en Colgate Palmolive. Trabajó durante varios años en el Grupo MARS, siendo nombrado posteriormente Vicepresidente europeo de Mars Electronics. En el año 1990, fue nombrado Vicepresidente de Marketing y Ventas de UNITEL. Entre los años 1993 y 1998 desempeñó diversos cargos directivos en BT, entre ellos: Consejero de BT Mobile y Presidente y Chief Executive Officer de Concert. En 1998 fue nombrado Director General de BT Cellnet. Posteriormente, en el año 2001, fue nombrado Consejero y Chief Executive Officer de O2, Plc. (actualmente denominada Telefónica Europe, Plc.). En el año 2006 pasó a ser Presidente de esta sociedad, hasta el 31 de diciembre de 2007, fecha en la que fue nombrado Consejero no ejecutivo. En enero de 2009 se incorporó al Consejo de Ladbrokes Plc. como Consejero no ejecutivo, siendo nombrado Presidente en mayo de 2009. En diciembre de 2015 cesó en el ejercicio de dicho cargo, habiendo desempeñado un papel principal en la fusión de Ladbrokes PLC con Gala Coral Group.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente de la Organización benéfica BRAINSTORM, que se centra en financiar la investigación de tumores cerebrales. Asimismo, es Consejero de VMED 02 UK Ltd.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Ha sido miembro del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG. hasta el 31 de diciembre de 2021.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Estrategia e Innovación (Presidente) y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1962 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas, ICADE.

Experiencia: Se incorporó a PricewaterhouseCoopers en 1985, siendo promovida a Directora en 1995, y a Socia de la firma en 2000. Desde entonces, ocupó varios cargos de responsabilidad en Landwell-Abogados y Asesores Fiscales, y en el Área Jurídico Fiscal de PwC. Especializada en asesoramiento a grandes empresas, ha sido representante de la firma española en el Grupo Internacional de especialistas en Imposición Indirecta, durante más de 6 años. Desde 1998, su ámbito de trabajo ha sido fundamentalmente el asesoramiento a empresas multinacionales implantadas en España con fuerte implicación internacional. Ha sido profesora de Fiscalidad Internacional en ESADE y miembro de la Asociación Española de Asesores fiscales. Desde 2004 hasta 2007, ha sido Socia Directora del Grupo de Gran Consumo, Distribución, Industria y Servicios de Madrid con más de 30 especialistas en los diversos ámbitos jurídicos y tributarios. Asimismo, entre los años 2005 y 2007, ha sido responsable del programa Diversidad, Women in PwC. Desde 2013 hasta abril 2017, ha sido Presidenta de la Fundación Youth Business Spain.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Presidenta de Fundación Tomillo. Adicionalmente, es Directora de la Fundación Tomillo Tietar y miembro de su Patronato, y miembro del Patronato de Fundación Youth Business Spain. Desde junio de 2011, es Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera y miembro del Comité Ejecutivo. Es miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Xavier de Salas, así como miembro del Consejo de la iniciativa colectiva Juntos por el Empleo de los más desfavorecidos. Co-Fundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser desde diciembre 2018. Asimismo, colabora como mentora en programas de desarrollo profesional de mujeres, como Programa Lidera y MET (Mujer, Empresa y Tecnología) del Instituto de Empresa, Promociona y Women to Watch.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).





Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO

Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2018.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1965 en Córdoba, España.

Estudios: Licenciada en Derecho por la Universidad de Córdoba (España).

Experiencia: Abogado del Estado (promoción de 1992) en excedencia desde octubre de 2013. Fue Subdirectora General de Constitucional y Derechos Humanos, y Abogado del Estado-Jefe del Departamento de Constitucional y Derechos Humanos. Agente del Reino de España ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Coordinadora - Jefe de la Delegación de España ante diversos Comités de Naciones Unidas en Ginebra (2002-2013). Asimismo, destacan las siguientes actividades: Secretaria del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias del Norte (SEIASA DEL NORTE), y de su Comisión de Auditoría y Control (1999- 2010); Consejera de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias (SEIASA) (2010-2013); Consejera de la Sociedad Estatal de Aguas de la Cuenca del Norte (ACUANORTE) (2009-2012) y de la Sociedad Estatal de Aguas de las Cuencas de España (AcuaEs) (2012-2013); y Actividades de coordinación y cooperación en la promoción y defensa de los Derechos Humanos en Uruguay (2006), Colombia (2007 y 2008), Chile (2009) y Guatemala (2010).

Otros cargos relevantes: Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco, siendo las principales áreas de actividad del despacho: administrativo y constitucional, asesoramiento y defensa técnica de entidades de crédito, procesal civil y mercantil, y arbitraje (Árbitro en la Corte Española de Arbitraje, en la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y en la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje -CIMA-).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Presidente), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

D. PETER LÖSCHER



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Austriaca. Nacido en 1957 en Villach, Austria.

Estudios: Licenciado en Economía en la Universidad de Economía de Viena, y en Administración de Empresas en la Universidad China de Hong Kong. MBA en la Universidad de Economía de Viena, y Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan y Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava.

Experiencia: Ex-Presidente del Consejo de Supervisión de OMV AG (Austria). Desde marzo de 2014 a marzo de 2016, fue CEO de Renova Management AG (Suiza). Ex-Presidente y Consejero Delegado de Siemens AG. Con anterioridad, fue Presidente de Global Human Health, miembro del Consejo Ejecutivo de Merck & Co., Inc., Consejero Delegado de GE Healthcare Bio-Sciences, miembro del Consejo Ejecutivo Corporativo de GE, Director de Operaciones y miembro del Consejo de Amersham Plc. Ocupó puestos jerárquicos de liderazgo en Aventis y Hoechst. Asimismo, desempeñó el cargo de Presidente del Consejo Directivo de la Fundación Siemens.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG, miembro del Consejo de Supervisión de Royal Philips, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, (Suiza), y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.

Asimismo, es miembro emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur y miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Presidente del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG (desde abril de 2020).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Auditoría y Control (Presidente), y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).



Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Española y francesa. Nacida en 1979 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Administración de Empresas (MBA) en el College des Ingenieurs de Paris y Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Asimismo, cuenta con diversos estudios de postgrado en INSEAD, Standford, y Harvard Business School.

Experiencia: Inició su carrera profesional a nivel internacional en el Departamento de Dirección Estratégica de Recursos Humanos del Grupo industrial multinacional Bouygues. En 2004, se incorporó a la compañía familiar ASTI, habiendo ocupado diferentes puestos en la Dirección de dicha compañía (Dirección Técnica y Dirección Comercial). A finales de 2006 ocupó su Dirección General y, en 2008, optó por la adquisición de la citada compañía. Con anterioridad, ha desempeñado diversos cargos, destacando, entre otros: Promotora y Fundadora de Digital Innovation Hub de Burgos, a través de ASTI de DIHBU (2018); Presidenta del Grupo de Trabajo de Industria 4.0 de la Junta de Castilla y León (2016-2018); Presidenta de la Comisión de Industria 4.0 y Vicepresidenta de Desarrollo de Talento de AMETIC (2016-2018); Miembro del Consejo Asesor de la Agencia Calidad del Sistema Universitario (2015-2016); Miembro del Consejo Asesor de EAE Business School (2015-2016); Miembro del Consejo Rector de APD Castilla y León (2014-2015); Miembro de la Junta Directiva de Empresa Familiar Castilla y León (2001-2013).

Otros cargos relevantes: Actualmente lidera un grupo de empresas vinculadas a la transformación digital que encabeza ASTI Mobile Robotics Group, compañía basada en España, Francia, Alemania y Estados Unidos, dedicada al suministro de sistemas de vehículos autónomos para la automatización de procesos industriales en sectores como automóvil, alimentación, cosmética, farma y retail. Asimismo, preside la Fundación ASTI Tecnología y Talento y es Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO



Vocal

Consejero Otro Externo

Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1958 en Valladolid, España.

Estudios: Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra).

Experiencia: Desde julio de 2016 y hasta diciembre de 2021 ha sido Presidente de Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A. Desde abril de 2018 hasta abril de 2021 ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles de Argentina, S.A. Desde julio de 2020 hasta mayo de 2021 ha sido miembro del Consejo de Administración de Pegaso PCS, S.A. de C.V. (México). Desde septiembre de 2016 hasta julio de 2020, ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles México, S.A. Desde septiembre de 2014 hasta marzo de 2016, ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U. Desde julio de 2006 hasta el 19 de noviembre de 2014, ha sido Vocal del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras. Desde 2008 hasta 10 de mayo de 2018, ha sido Consejero de Telefónica Argentina, S.A. Desde diciembre de 2008 hasta diciembre de 2012, ha sido Presidente de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. Desde junio de 2004 a diciembre de 2007, ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Asimismo, ha sido Adjunto al Presidente y Director de Estrategia Corporativa del Grupo Panrico Donuts (1996-2004), Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo (1993-1996), Secretario General de la Unión de Consumidores de España (UCE), Consejero Delegado de la Revista Ciudadano (1990-1993), y Secretario General de las Juventudes Socialistas y Miembro de la Ejecutiva del PSOE (1984-1993). También ha desempeñado los siguientes cargos y responsabilidades: Consejero de Túnel del Cadí (2004-2006), Presidente de la Patronal Pan y Bollería Marca (COE) (2003-2004), Consejero de Mutua de Accidentes de Zaragoza (MAZ) (1998-2004), Consejero del Grupo Panrico (1998-2004), Presidente del Observatorio de la Distribución Comercial del Ministerio de Comercio y Turismo (1994-1996), Miembro del Consejo Económico y Social y de su Comisión Permanente (1991-1993 y 1996-2000), y Consejero de Tabacalera, S.A. (1993-1996).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Telefônica Brasil, S.A., y de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. Asimismo, es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Hispanoamérica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Presidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal), y Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-3), Madrid.

Experiencia: Comenzó su carrera profesional ocupando diferentes posiciones en el Grupo Gonvarri, como Director de Desarrollo Corporativo y posteriormente como Consejero Delegado. En 1997 creó Gestamp Automoción, y desde entonces ha sido su Presiente Ejecutivo conformando con el tiempo lo que hoy es el Grupo Gestamp, un líder global en componentes metálicos para la industria de la automoción. Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción. Adicionalmente es miembro del Consejo de Administración de CIE Automative y de Wallbox, N.V. Además, forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek, entre las que se incluyen sociedades de los Grupos Gonvarri, Acek Energías Renovables, e Inmobiliaria Acek. Asimismo, es Presidente de SERNAUTO (Asociación Española de Proveedores de Automoción), de la Fundación Consejo España-China, y de la Fundación Endeavor en España.

Dª MARÍA ROTONDO URCOLA



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2021.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Ha recibido formación complementaria en diversas Instituciones como ESG Academy/Foretica, IESE, IC-A, EEC, IMD, NYU, Harvard, Boston College, entre otros.

Experiencia: En cuanto a su experiencia profesional, durante sus últimos 10 años en el Banco Santander (2006-2016), fue Responsable Global del Sector de Telecomunicaciones, Media y Tecnología en Santander Global Banking and Markets. Anteriormente (1989-2006), en Santander Investment Sociedad de Valores y Bolsa, fue Analista de inversiones especializada en varios sectores, en particular, en el sector de telecomunicaciones, Macroeconomista, y Directora de Análisis Europa.

Asimismo, ha sido Consejera independiente de Indra (2017-2020). Ha participado en el Consejo Asesor del Instituto de Empresa (IE) “Transformation with Purpose”, y de Hotelab.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Consejera independiente de CACEIS Bank Spain y Santander CACEIS Latam Holdo (desde 2019), y Consejera Independiente de Libertas 7 (desde 2021). Participa también en el Consejo Asesor de Top Boards-Headspring (Financial Times – Instituto de Empresa) (desde 2017).

Asimismo, imparte clases de Mercados de Capitales en el Instituto de Consejeros y Administradores (ICA), y de Comunicación de Operaciones Especiales en el Máster de Relaciones con Inversores en Bolsas y Mercados (BME). Asimismo, es Co-Directora y profesora en el Programa de Sostenibilidad del Instituto de Empresa (IE) SYCA, donde imparte clases en materia de gobierno corporativo y sostenibilidad.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal) y Comisión de Auditoría y Control (Vocal).



Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ

Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Brasileña. Nacida en 1974 en São Paulo, Brasil.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Química por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo y Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School en Boston.

Experiencia: Ha desempeñado diversos cargos, entre otras, en las siguientes entidades: (i) Consejera de Yduqs University, antiguamente conocida como Estácio (2019-2021); (ii) Latam Airlines Group: Vicepresidenta de Clientes (2017-2019), CEO de LATAM Brasil (2013-2017), Vicepresidenta LATAM Brasil (2011-2013); (iii) en Whirlpool, S.A.: Vicepresidenta de Marketing (2009-2011), Directora Divisional de Marketing (2007-2009), y Gerente de Planificación Estratégica (2005-2007); y (iv) en Bain & Company Brasil: Consultora especializada en Estrategia (1998-2005).

Otros cargos relevantes: Actualmente es Consejera de LafargeHolcim Ltd (desde 2019); Consejera de Gerdau, S.A. (desde 2019); Consejera de Amigos do Bem (desde 2019), ONG brasileña dedicada a la erradicación de la pobreza en la zona Noroeste de Brasil; Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A. (desde 2021); y Consejera de Metalúrgica Gerdau, S.A. (desde 2021).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica Tech y de Telefónica Hispanoamérica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal) y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

Funciones y Funcionamiento del Consejo de Administración

Funciones Generales del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Sociedad, estando facultado, en consecuencia, para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social delimitado en los Estatutos Sociales, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico, salvo los reservados por la ley o los Estatutos Sociales a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración no puede delegar aquellas facultades que la ley o los Estatutos Sociales reserven a su exclusivo conocimiento, ni aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de su función básica de supervisión y control, ni las delegadas a su favor por la Junta General de Accionistas salvo que expresamente se hubiera autorizado la subdelegación.

En concreto, el Consejo de Administración no podrá delegar en ningún caso las siguientes facultades:

a) La supervisión del efectivo funcionamiento de las Comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los Directivos que hubiera designado.

b) La determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad.

c) La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a lo dispuesto en la ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

d) Su propia organización y funcionamiento.

e) La formulación de las Cuentas Anuales y su presentación a la Junta General.

f) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.

g) El nombramiento y destitución de los consejeros delegados de la Sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.

h) El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.



i) Las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y de la política de remuneraciones aprobada por la Junta General.

j) La convocatoria de la Junta General de Accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.

k) La política relativa a las acciones propias.

l) Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.

m) La aprobación del plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad y la política de dividendos.

n) La determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

o) La determinación de la política de gobierno corporativo de la Sociedad y del Grupo; su organización y funcionamiento y, en particular, la aprobación y modificación de su propio Reglamento.

p) La aprobación de la política de comunicación, contactos e implicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, incluyendo la política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa.

q) La aprobación de la política de diversidad del Consejo de Administración y selección de Consejeros.

r) La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la Sociedad periódicamente.

s) La definición de la estructura de su Grupo de sociedades.

t) La aprobación de las inversiones u operaciones de todo tipo que por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico o especial riesgo fiscal, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

u) La aprobación de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la Sociedad y su Grupo.

v) La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones vinculadas en los términos establecidos en el artículo 39 del Reglamento del Consejo, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

El Consejo de Administración de la Sociedad podrá delegar la aprobación de las operaciones entre sociedades que formen parte de su Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado, así como las operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad, determinado conforme a las reglas de cálculo previstas en la Ley.

En cualquier caso, cuando concurran circunstancias de urgencia, debidamente justificadas, se podrán adoptar las decisiones correspondientes a los asuntos anteriores por los órganos o personas delegadas, debiendo ser ratificadas en el primer Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión.

Distribución de cargos y funciones

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha implantado una estructura de gobierno corporativo que garantiza que cumple sus funciones y responsabilidades de manera efectiva.

Esta estructura se configura, básicamente, de la siguiente manera:

- **Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer) - D. José María Álvarez-Pallete López**

El Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de primer ejecutivo de la Compañía, correspondiéndole la efectiva dirección de los negocios de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

En cuanto Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer), tiene delegadas expresamente a su favor todas las facultades y competencias del Consejo de Administración, excepto las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración que, en su artículo 5.4 establece las competencias que el Consejo de Administración se reserva con carácter indelegable. Además de la citada delegación de facultades, el Presidente de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

- **Consejero Delegado (Chief Operating Officer) - D. Ángel Vilá Boix**

El Consejero Delegado (Chief Operating Officer) tiene delegadas a su favor aquellas facultades del Consejo de Administración vinculadas a la conducción del negocio y



al desempeño de las máximas funciones ejecutivas sobre todas las áreas de negocio de la Compañía, salvo las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración. Además de la citada delegación de facultades, el Consejero Delegado de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

- **Consejero Independiente Coordinador (Lead Independent Director) - D. José Javier Echenique Landiríbar (nombrado el 18 de diciembre de 2019, en sustitución de D. Francisco Javier de Paz Mancho)**

El Consejero Independiente Coordinador desempeña, entre otras, las siguientes funciones y cometidos:

a) Coordina la labor de los Consejeros Externos en defensa de los intereses de todos los accionistas de la Sociedad, se hace eco de las preocupaciones de dichos Consejeros, y los reúne cuando lo estima conveniente.

b) Solicita del Presidente del Consejo la convocatoria del Consejo de Administración cuando proceda con arreglo a las normas de Buen Gobierno.

c) Solicita la inclusión de determinados asuntos en el Orden del Día de las reuniones del Consejo de Administración ya convocadas.

d) Dirige la evaluación por el Consejo de Administración de su Presidente.

e) Preside el Consejo de Administración en ausencia del Presidente y de los Vicepresidentes.

f) Mantiene contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

g) Coordina el plan de sucesión del Presidente.

- **Secretario General y del Consejo de Administración - D. Pablo de Carvajal González**

El Secretario del Consejo de Administración auxilia al Presidente del Consejo en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento del Consejo de Administración ocupándose, muy especialmente, de prestar a los Consejeros el asesoramiento y la información necesarias, conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones del Consejo de Administración y dar fe de los acuerdos del mismo.

Asimismo, el Secretario del Consejo cuida de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo de Administración, de su conformidad con los Estatutos Sociales, con los Reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, y de que tengan presentes las recomendaciones de buen gobierno asumidas por la Sociedad y vigentes en cada momento.

El Secretario del Consejo es, además, el Secretario General de la Sociedad. D. Pablo de Carvajal González es también el Director Global de Regulación de Telefónica y Responsable del área de Seguridad.

El Consejo de Administración cuenta también con un Vicesecretario, D. Antonio García-Mon Marañés, que asiste al Secretario y le sustituye en el desempeño de sus funciones en caso de ausencia o imposibilidad. El Sr. García-Mon es, además, Vicesecretario General y Director de los Servicios Jurídicos Corporativos.

Ni el Secretario ni el Vicesecretario del Consejo tienen la condición de Consejeros.

- **Comisiones del Consejo de Administración**

A 31 de diciembre de 2021 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen con detalle más adelante.

Funcionamiento del Consejo de Administración

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo, se prevé que el Consejo de Administración se reúna, de ordinario, una vez al mes y, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime conveniente para el buen funcionamiento de la Compañía.

Durante el ejercicio 2021, el Consejo de Administración de Telefónica ha celebrado 13 reuniones, con una duración cada una de ellas de entre tres horas y media y cuatro horas y media, en función de los temas tratados. Como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la propagación del COVID-19, la mayor parte de las reuniones del Consejo de Administración se han celebrado en formato mixto, con la asistencia presencial de los Consejeros que así lo han considerado (sin superar en ningún caso el número máximo permitido en función de las recomendaciones sanitarias) y la asistencia telemática del resto de Consejeros. En todas estas reuniones el Secretario del Consejo de Administración ha dado fe de la identidad de todos los asistentes.

La facultad de convocar el Consejo de Administración y de formar, en su caso, el Orden del Día de sus reuniones corresponde al Presidente del Consejo de Administración, quien deberá, no obstante, convocarlo cuando así se lo soliciten tres Consejeros con indicación de los temas a tratar.

El Consejo de Administración también podrá ser convocado por al menos un tercio de sus miembros indicando el Orden del Día, si, previa petición al Presidente del Consejo de Administración, éste sin causa



justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información -salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, así como los ponentes que se considere oportuno, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 27) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

Por otro lado, el Consejo de Administración quedará válidamente constituido cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros en ejercicio. Los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo de Administración y, cuando excepcionalmente no puedan hacerlo, procurarán que la representación que confieran a favor de otro miembro del Consejo de Administración incluya, en la medida de lo posible, las oportunas instrucciones. Los Consejeros no ejecutivos solo podrán delegar su representación en otro no ejecutivo. Dichas delegaciones podrán conferirse por carta o por cualquier otro medio que asegure la certeza y validez de la representación, a juicio del Presidente del Consejo de Administración (artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, y artículo 34.4 de los Estatutos Sociales).

Por lo que se refiere a los acuerdos, se adoptarán en todo caso por mayoría absoluta de votos de los Consejeros concurrentes a la sesión, presentes o representados, salvo en los supuestos en que la ley, los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración exijan para la validez de determinados acuerdos el voto favorable de un número mayor de Consejeros.

Comisiones del Consejo

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo se prevé la existencia de una Comisión Delegada del Consejo de Administración, con capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

Por otra parte, el Reglamento faculta al Consejo de Administración para constituir una o varias Comisiones consultivas o de control a las que se encomiende el examen y seguimiento permanente de algún área de especial relevancia para el buen gobierno de la Compañía, o para el análisis monográfico de algún aspecto o cuestión cuya trascendencia o grado de importancia así lo aconseje. Dichas Comisiones no tienen



la condición de órganos sociales, configurándose como instrumentos al servicio del Consejo de Administración, a quien elevan las conclusiones que alcancen en los asuntos o materias cuyo tratamiento este les haya encomendado.

A 31 de diciembre de 2021 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen a continuación.

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., consistiendo dicha modificación en: i) adaptar el Reglamento a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificadas en junio de 2020 que la Sociedad cumple íntegramente en la actualidad; ii) adaptarlo a determinadas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno no modificadas en junio de 2020 y que la Sociedad ya venía cumpliendo; e iii) incorporar algunos aspectos complementarios o precisiones técnicas. Entre otras cuestiones, se modificaron algunos aspectos relativos a la composición de las Comisiones, se ajustaron y asignaron nuevas funciones a la Comisión de Auditoría y Control, a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y se incluyó en el Reglamento la regulación expresa de la Comisión de Estrategia e Innovación.

En coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, acordó modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo respecto de la composición y las competencias atribuidas, respectivamente, a cada Comisión.

Igualmente, y como ya se ha señalado, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., consistiendo básicamente dicha modificación en adaptarlo a las siguientes novedades introducidas por la Ley 5/2021: (i) la modificación del régimen de operaciones vinculadas aplicable a las sociedades cotizadas, estableciendo nuevas reglas para su aprobación y para reforzar su transparencia; (ii) la prohibición de nombrar Consejeros que sean personas jurídicas en sociedades cotizadas; y (iii) la revisión de los requerimientos para que la Comisión de Auditoría de una sociedad matriz desempeñe las funciones propias de la Comisión de Auditoría de sus sociedades dependientes que sean entidades de interés público (EIPs). En este contexto, se ajustaron algunas funciones de la Comisión de Auditoría y Control.

En coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, acordó modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración en relación con el catálogo de las funciones atribuidas a la Comisión de Auditoría y Control.

Asimismo, y al igual que en el ejercicio 2020, durante 2021 el Consejo de Administración y sus Comisiones han aprobado determinados cambios en la composición de las Comisiones, a fin de continuar mejorando y fortaleciendo su desempeño y el asesoramiento y apoyo que prestan al Consejo de Administración en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

Por otro lado, y en cuanto a las reuniones celebradas por las Comisiones del Consejo de Administración, durante el ejercicio 2021, como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la propagación del COVID-19, la mayor parte de las reuniones de las Comisiones del Consejo de Administración se han celebrado en formato mixto, con la asistencia presencial de los Consejeros que lo han considerado (sin superar en ningún caso el número máximo permitido en función de las recomendaciones sanitarias) y la asistencia telemática del resto de Consejeros. En todas estas reuniones el Secretario de cada Comisión ha dado fe de la identidad de todos los asistentes.

De los asuntos tratados por las Comisiones, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo, se da cumplida cuenta al Consejo de Administración a fin de que éste tome conocimiento de dichos asuntos para el ejercicio de sus competencias. A este respecto, el Presidente de cada una de las Comisiones da cuenta, al comienzo de cada una de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, de los principales asuntos tratados y de las actividades y trabajos desarrollados por la respectiva Comisión, poniéndose a disposición de los Consejeros la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

Por lo demás, y al igual que el propio Consejo de Administración, todas las Comisiones elaboran, al comienzo de cada ejercicio, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo de Administración, un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actuaciones a desarrollar para cada ejercicio en sus distintas áreas de acción.

Asimismo, todas las Comisiones elaboran una Memoria de Actividades (que en el caso de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos,



Retribuciones y Buen Gobierno se denomina Informe de Funcionamiento) en la que se contiene el resumen de las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio anterior, detallando los asuntos examinados y tratados en las reuniones celebradas, y reseñando aspectos relacionados con sus funciones y competencias, composición y funcionamiento.

Comisión Delegada

El Consejo de Administración tiene delegadas sus facultades y atribuciones, salvo aquellas legal, estatutaria y reglamentariamente indelegables, en una Comisión Delegada.

La Comisión Delegada proporciona al Consejo de Administración una mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones, en la medida en que se reúne con más frecuencia que éste.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 38 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad regula la Comisión Delegada en los siguientes términos:

a) Composición.
La Comisión Delegada estará compuesta por el Presidente del Consejo de Administración, una vez haya sido designado miembro de la misma, y por un número de vocales no inferior a tres ni superior a diez, todos ellos Consejeros, designados por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración procurará que la Comisión Delegada cuente al menos con dos Consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente.

En todo caso, la designación o renovación de los miembros de la Comisión Delegada requerirá para su validez el voto favorable de, al menos, dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de 2021, la Comisión Delegada estaba integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

El Consejo de Administración, en su reunión de 27 de enero de 2021, acordó el nombramiento de D. Peter Löscher como Vocal de la Comisión Delegada con efectos desde esa misma fecha.

b) Funcionamiento.
La Comisión Delegada se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente, celebrando de ordinario sus sesiones cada 15 días. Durante el año 2021 ha celebrado 19 sesiones, de una media de dos horas y treinta minutos de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Actuarán como Presidente y Secretario de la Comisión Delegada los que lo sean del Consejo de Administración, pudiendo asimismo ser designados uno o varios Vicepresidentes y un Vicesecretario.

La Comisión Delegada quedará válidamente constituida cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los Consejeros concurrentes, presentes o representados, a la sesión, siendo dirimente el voto del Presidente en caso de empate en la votación.

c) Relación con el Consejo de Administración.
La Comisión Delegada informa puntualmente al Consejo de Administración de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus reuniones, estando a disposición de los miembros del Consejo copia de las actas de dichas sesiones (artículo 21.C) del Reglamento del Consejo.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio.

Durante el ejercicio 2021, la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha analizado y revisado, y ha deliberado y adoptado acuerdos (los cuales han sido ratificados por el Consejo de Administración de la Compañía), en algunas cuestiones relacionadas con, entre otros, los siguientes asuntos:

- El negocio que desarrolla el Grupo Telefónica: i) productos y servicios (Digitalización, Servicios Digitales, Seguridad en el Hogar, *e-Healt*, Innovación en Comunicación, Telefónica Open Innovation, Negocio B2B, MNCs, etcétera), ii) evolución del negocio en los distintos países donde opera el Grupo Telefónica, y iii) tendencias operativas.

- La situación regulatoria del sector de las telecomunicaciones (entre otros, modificaciones normativas y subastas de espectro).

- Operaciones corporativas y de financiación del Grupo Telefónica.

- Otras cuestiones organizativas relacionadas con *People*, Sostenibilidad, etc.



Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 3/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 13 de diciembre de 2017, aprobó el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A., que fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 16 de diciembre de 2020, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, para adaptarlo a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificado en junio de 2020 (al igual que el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración).

Asimismo, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 29 y 30 de junio de 2021, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, para adaptarlo a las novedades introducidas por la Ley 5/2021 (al igual que el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración).

El artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía, el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, regulan la citada Comisión en los apartados siguientes. La versión vigente del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control está disponible para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en la sección Gobierno Corporativo dentro del apartado Información para Accionistas e Inversores: https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/

a) Composición.
La Comisión de Auditoría y Control estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros Externos o no Ejecutivos, y la mayoría de ellos, al menos, Consejeros Independientes. En la designación de sus Miembros en su conjunto y, de forma especial, de su Presidente, el Consejo de Administración tendrá en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros. En su conjunto, los miembros de la Comisión tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad al que pertenezca la Sociedad.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero Independiente, será nombrado de entre sus miembros y deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese.

A 31 de diciembre de 2021 y a la fecha de este informe, la Comisión de Auditoría y Control estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente

El Consejo de Administración, en su reunión de 15 de diciembre de 2021, acordó el nombramiento de Dª María Rotondo Urcola como Vocal de la Comisión de Auditoría y Control.

Por otro lado, todos los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que son Consejeros Independientes, poseen formación financiera, y han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

b) Competencias.
Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias:

1) Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en ese proceso.

2) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

3) Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:

a) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;



b) Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;

c) Proponer el presupuesto de ese servicio;

d) Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);

e) Revisar el informe anual de actividades;

f) Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y

g) Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

4) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera y no financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

5) Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión explicará con claridad en la Junta General el parecer de la Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.

6) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.

En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos, la cual identificará o determinará, al menos:

a) los tipos de riesgo, financieros (incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance) y no financieros (operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad;

b) un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles;

c) la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y

d) los sistemas de control interno e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

7) Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:

a) asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la Sociedad;

b) participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y

c) velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

8) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.

9) Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de este, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la



Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a esta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

10) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto 9) anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

11) Preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

12) Analizar e informar las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.

13) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:

1. La información financiera y el informe de gestión, que incluirá la información no financiera preceptiva que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; y

2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.

14) Informar sobre las operaciones vinculadas que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

15) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

16) Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente, siempre que (a) se trate de sociedades íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, o (b) la asunción de dichas funciones haya sido aprobada por unanimidad por la junta de accionistas de la sociedad dependiente.

Lo dispuesto en los apartados 2), 9) y 10) se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

Mecanismos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos

Por lo que respecta a la independencia del auditor externo de la Compañía, y conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica (artículo 41), el Consejo de Administración ha establecido, a través de la Comisión de Auditoría y Control, una relación de carácter estable y profesional con el Auditor de Cuentas, con estricto respeto de su independencia.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control, como parte de sus competencias fundamentales (artículo 22 del Reglamento del Consejo y artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control), ha establecido y mantiene las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.



En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control recibe anualmente del auditor de cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Igualmente, la Comisión emite anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que expresa una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe se pronuncia, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control debe preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 22), la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía eleva al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación, recabando regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, el auditor externo tiene acceso directo a la Comisión de Auditoría y Control, participando habitualmente en sus reuniones, sin la presencia de miembros del equipo de gestión de la Compañía cuando esto pudiera ser necesario. En este sentido, y de acuerdo con las exigencias de la normativa estadounidense en esta materia, el Auditor Externo informa, al menos de forma anual, a la Comisión de Auditoría y Control, de las políticas y prácticas contables más relevantes seguidas en la elaboración de la información financiera y contable de la Compañía, de cualquier tratamiento contable alternativo dentro de los principios y prácticas contables generalmente aceptados que afecte a algún elemento relevante dentro de los estados financieros que haya podido ser discutido con el equipo de gestión, y, por último, de cualquier comunicación relevante entre el auditor y el equipo de gestión de la Compañía. Asimismo, y conforme a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento del Consejo de Administración, el auditor de cuentas mantiene anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.

De acuerdo con la normativa interna de la Compañía, y en línea también con las exigencias legales impuestas por las normativas española, europea y estadounidense, la contratación de cualquier servicio con el Auditor Externo de la Compañía cuenta siempre con la aprobación previa de la Comisión de Auditoría y Control. Además, esta contratación de servicios, distintos de los de la propia auditoría de cuentas, se realiza con estricto cumplimiento de la Ley de Auditoría de Cuentas, del Reglamento Europeo y de la Ley Sarbanes-Oxley publicada en los Estados Unidos y de su normativa de desarrollo. En este sentido, y con carácter previo a su contratación, la Comisión de Auditoría y Control analiza el contenido de los trabajos a realizar, valorando las situaciones que pueden suponer un riesgo para la independencia del Auditor Externo de la Sociedad, y en concreto, supervisa el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por ésta sobre el total de los ingresos de la firma auditora. En este sentido, la Compañía informa en su Memoria Anual, de acuerdo con las exigencias legales vigentes, de la remuneración al Auditor Externo de la Sociedad incluyendo los relativos a servicios de naturaleza distinta a los de auditoría.

En consecuencia, la Compañía ha implementado, en la práctica, las previsiones legales en esta materia conforme a lo señalado en los párrafos anteriores.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Auditoría y Control debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus Miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.



- El Presidente de la Comisión, a través del Secretario de la Comisión, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión de Auditoría y Control se reunirá, al menos, una vez al trimestre y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. En cualquier caso, la Comisión se reunirá, al menos, con ocasión de cada fecha de publicación de información financiera anual o intermedia, y, en estos casos, contará con la presencia del Auditor Interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del Auditor de Cuentas.

En este sentido, y por lo que se refiere a las reuniones mantenidas con el Auditor de Cuentas y con el Auditor Interno, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía, que establece que, para el adecuado desempeño de su función de supervisión, la Comisión debe conocer y entender las decisiones de la Dirección sobre la aplicación de los criterios más significativos y los resultados de las revisiones realizadas por la Auditoría Interna; manteniendo una comunicación fluida con el Auditor de Cuentas. De hecho, el Auditor externo ha intervenido en reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar los trabajos realizados, así como para aclarar, a requerimiento de la Comisión, aquellas cuestiones que se hayan podido suscitar relacionadas con las funciones asignadas a dicho Auditor externo. Asimismo, los miembros de la Comisión han mantenido reuniones separadamente con cada uno de estos interlocutores cuando así se ha estimado necesario, para llevar a cabo un seguimiento riguroso de la elaboración de la información financiera de la Compañía.

Durante el año 2021 ha celebrado 11 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, en el desarrollo de sus funciones, la Comisión podrá requerir la asistencia a sus sesiones del Auditor de Cuentas, del responsable de Auditoría Interna, de cualquier Consejero, empleado o Directivo de la Sociedad, y de los expertos que estime convenientes.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión es precedida de la dedicación suficiente de sus miembros a analizar y evaluar la información recibida.

Igualmente, la Comisión tiene un Secretario, y cuenta con la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establece un Plan de Trabajo Anual.

Las reuniones son planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la misma, de forma que sus miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los Miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin intervención en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2021 han estado relacionadas con las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. Así, la Comisión de Auditoría y Control ha realizado, entre otros, los siguientes trabajos:

- En materia financiera y no financiera: i) revisión de la información financiera de la Compañía (Cuentas Anuales e Informes de Gestión que incluye la información no financiera relativos a 2020, información financiera periódica trimestral y semestral del Grupo Telefónica y de las Entidades de Interés Público del Grupo respecto de las cuales esta Comisión ha asumido las funciones propias de su Comisión de Auditoría, y Medidas Alternativas de Rendimiento, incluidas en la Información Financiera de la Compañía); ii) aspectos financieros contables de operaciones corporativas; iii) revisión de los folletos informativos presentados por la Compañía ante los diferentes organismos supervisores (entre otros, Informe Anual 20-F y numerosos Folletos informativos para operaciones de financiación -acciones y deuda-); y iv) revisión de presentaciones monográficas sobre aspectos financieros y fiscales, y modificaciones en la normativa contable. Asimismo, la Comisión ha revisado la información no financiera y sobre diversidad elaborada por la Compañía, conforme a la normativa vigente.

- En relación con el auditor externo: i) propuesta de honorarios a percibir por PwC como Auditor de Cuentas para el ejercicio 2021, y ii) revisión de los trabajos de auditoría y revisiones limitadas realizadas por el auditor externo en relación a la mencionada información financiera.



- En materia de control interno: i) revisión de los trabajos realizados por Auditoría Interna sobre revisión de procesos transversales, investigaciones e inspecciones, y ii) revisión del sistema de gestión de riesgos.

- En materia de cumplimiento, las actividades realizadas por el área de *Compliance*, que incluye, entre otras, la revisión y refuerzo del marco normativo de la Compañía, y el asesoramiento en materia de conflictos de interés, procesos globales de *due diligence* con las operaciones, y presentaciones específicas sobre aspectos o iniciativas puntuales del Programa de Cumplimiento de la Compañía.

- Otras cuestiones de interés, entre las cuales, destacan las siguientes: i) Informe 2020 de la Comisión de Auditoría y Control sobre operaciones vinculadas; ii) Informe mensual del Responsable del Equipo de Gestión de Autocartera de Telefónica, S.A. sobre operaciones de autocartera; iii) revisión de que la información financiera publicada en la página web de la Compañía está permanentemente actualizada, y coincide con la que ha sido formulada, en cada caso, por el Consejo de Administración, y publicada en la página web de la CNMV; iv) análisis de las novedades que afectan a la Comisión de Auditoría y Control, recogidas en la Ley 5/2021 que modifica la Ley de Sociedades de Capital y otras normas financieras, y, en consecuencia, análisis del nuevo Régimen de Operaciones vinculadas establecido por la Ley 5/2021, y de las actuaciones a realizar por la Compañía (modificación del Reglamento del Consejo de Administración y del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control; establecimiento de una delegación genérica para la aprobación de todas las operaciones vinculadas que así lo permitan; elaboración de acuerdos marco para operaciones financieras; actualización del procedimiento para la obtención de información y aprobación de operaciones vinculadas con Administradores y Altos Directivos; elaboración de un nuevo `procedimiento para la obtención de información y aprobación de operaciones vinculadas intragrupo; y establecimiento de un procedimiento interno de información y control periódico); v) formación periódica para asegurar la actualización de conocimientos de los miembros de la Comisión; y vi) elaboración del Informe de Funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 26 de junio de 2019, aprobó el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A., que fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 16 de diciembre de 2020, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para adaptarlo a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificado en junio de 2020 (al igual que el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración).

El artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía, el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, regulan la citada Comisión en los términos que se recogen en los apartados siguientes. La versión vigente del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno está disponible para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en la sección Gobierno Corporativo dentro del apartado Información para Accionistas e Inversores: https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/

a) Composición.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador (*Lead Independent Director*) deberá ser miembro de la Comisión.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se designarán procurando que tengan en su conjunto los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar.

El Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero independiente, será nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2021 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estaba y está integrada por las siguientes personas:



Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

b) Competencias.
Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tendrá las siguientes competencias:

1) Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido, asegurándose de que los Consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

2) Establecer un objetivo de representación para el género menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.

3) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.

4) Informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

5) Igualmente, informará las propuestas de nombramiento y separación del Secretario y, en su caso, del Vicesecretario del Consejo de Administración de la Sociedad, así como las propuestas de nombramiento, reelección y separación de los Consejeros de sus sociedades filiales.

6) Informar sobre las propuestas de nombramiento, y separación de los Altos Directivos de la Sociedad y de sus sociedades filiales.

7) Informar sobre las propuestas de nombramiento de los miembros de la Comisión Delegada y de las demás Comisiones del Consejo de Administración, así como la del respectivo Secretario y, en su caso, la del respectivo Vicesecretario.

8) Proponer al Consejo de Administración el nombramiento del Consejero Independiente Coordinador de entre los Consejeros independientes.

9) Organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica del Consejo de Administración y sus Comisiones, incluyendo el desempeño y aportación de cada Consejero, así como la evaluación del desempeño del Presidente del Consejo de Administración, bajo la dirección del Consejero Independiente Coordinador, conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración.

10) Informar sobre la evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración.

11) Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y, en su caso, hacer propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

12) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la retribución de los Consejeros y revisarla de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento del Consejo.

13) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos, y compensaciones de contenido económico, del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos, y de los Altos Directivos de la Sociedad, así como las condiciones básicas de sus contratos, a efectos de su instrumentación contractual.

14) Comprobar la observancia y revisar periódicamente la política de retribuciones aplicada a los Consejeros y Altos Directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación.

15) Elaborar y proponer al Consejo de Administración un Informe Anual sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros.

16) Verificar la información sobre remuneraciones de los Consejeros y Altos Directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

17) Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta de la Sociedad vigentes en cada momento, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

18) Evaluar y revisar periódicamente el sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

19) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera,



no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

20) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

21) Ejercer aquellas otras competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno en el Reglamento del Consejo de Administración.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

– El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.

– El Presidente de la Comisión, o, en su caso, el secretario de la misma, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión se reunirá, al menos, una vez al trimestre, y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. Adicionalmente a las reuniones previstas en el calendario anual, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se reunirá cada vez que el Consejo de Administración de la Sociedad o el Presidente del Consejo de Administración soliciten la emisión de algún informe o la formulación de alguna propuesta en el ámbito de sus competencias y siempre que, a juicio del Presidente de la Comisión, resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

Durante el año 2021 ha celebrado 12 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, la Comisión se reunirá con antelación suficiente a las reuniones del Consejo de Administración.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión debe ir precedida de la dedicación suficiente de sus miembros a analizar y evaluar la información recibida.

La Comisión tendrá un Secretario (que normalmente será el Secretario o el Vicesecretario del Consejo de Administración) y la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establecerá un Plan de trabajo anual.

Las reuniones deben ser planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la Comisión, de forma que sus miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin que deban intervenir en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno consultará al Presidente del Consejo de Administración especialmente cuando trate materias relativas a los Consejeros Ejecutivos y Altos Directivos.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2021 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión, bien por exigencias legales o por normativa interna de Telefónica, S.A. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

a) Propuestas de nombramientos relacionadas con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y sus Comisiones.

En el ejercicio 2021, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno llevó a cabo las siguientes actuaciones:

- En su sesión de 26 de enero de 2021, la Comisión informó favorablemente al Consejo de Administración la propuesta de nombramiento de D. Peter Löscher como Vocal de la Comisión Delegada.

- En su sesión de 23 de febrero de 2021, la Comisión informó favorablemente al Consejo de Administración la propuesta de nombramiento de Dª Claudia Sender Ramírez como Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación, en sustitución de D. Peter Löscher que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.



- Asimismo, y en relación con las propuestas a someter a la Junta General Ordinaria de la Compañía de 2021, la Comisión, en su reunión de 10 de marzo de 2021, adoptó los siguientes acuerdos:
  - Informar favorablemente la reelección, por un nuevo período de cuatro años, del Consejero D. José María Álvarez-Pallete López, con la categoría de Consejero Ejecutivo, y del Consejero D. Ignacio Moreno Martínez, con la categoría de Consejero Dominical.
  - Proponer la reelección, por un nuevo periodo de cuatro años, de los Consejeros Dª Carmen García de Andrés y D. Francisco José Riberas Mera, con la categoría de Consejeros Independientes.
- Por otra parte, en su reunión celebrada el 28 de septiembre de 2021, la Comisión tomó conocimiento de la renuncia voluntaria a presentar por Dª Sabina Fluxà Thienemann a su cargo de Consejera Independiente de Telefónica, S.A. y, consecuentemente, a todos sus cargos en el seno del Consejo de Administración y de las Comisiones de dicho Consejo. En consecuencia, y a fin de cubrir la vacante de Dª Sabina Fluxà Thienemann, la Comisión propuso al Consejo de Administración de la Compañía el nombramiento, por cooptación, con el carácter de Consejera Independiente, de Dª María Rotondo Urcola. Igualmente, en esta misma reunión, la Comisión informó favorablemente al Consejo de Administración la propuesta de nombramiento de Dª María Rotondo Urcola como Vocal de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.
- Por último, en su reunión de 14 de diciembre de 2021, la Comisión tomó conocimiento de la renuncia voluntaria a presentar por D. Ignacio Moreno Martínez y por D. Jordi Gual Solé a sus cargos de Consejeros Dominicales de Telefónica, S.A. y, consecuentemente, a todos sus cargos en el Consejo de Administración y de las Comisiones de dicho Consejo, con el fin de permitir a la Compañía seguir evolucionando en la implantación de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo en lo que respecta al número y a la composición de su Consejo de Administración.

  Asimismo, en esta misma reunión, la Comisión informó favorablemente al Consejo de Administración las siguientes propuestas: (i) nombrar Miembro de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad a la Consejera Independiente Dª María Luisa García Blanco; (ii) nombrar Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad a la Consejera Independiente Dª María Luisa García Blanco, en sustitución del Consejero Otro Externo D. Francisco Javier de Paz Mancho que permanece como Vocal de dicha Comisión; (iii) nombrar Vocales de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales al Consejero Independiente D. Juan Ignacio Cirac Sasturain, y a la Consejera Independiente Dª Carmen García de Andrés; (iv) nombrar Presidente de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales al Consejero Otro Externo D. Francisco Javier de Paz Mancho; y (v) nombrar Vocal de la Comisión de Auditoría y Control a la Consejera Independiente Dª María Rotondo Urcola.

b) Propuestas de nombramiento de Consejeros en las Sociedades Filiales del Grupo Telefónica.

c) Propuestas de nombramiento relacionadas con los Altos Directivos y la estructura organizativa del Grupo Telefónica.

d) La política y el régimen retributivo de los Consejeros y Directivos del Grupo Telefónica (remuneración fija y variable, y planes de acciones).

e) Informe de Gobierno Corporativo e Informe de Remuneraciones 2020.

f) Informe acerca de la propuesta de modificación del Reglamento del Consejo de Administración.

g) Elaboración del Informe de funcionamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales

La Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y se encuentra regulada en el artículo 24 del Reglamento del Consejo de Administración.

Con ocasión de la reforma del Reglamento del Consejo de Administración, realizada en diciembre de 2020, se ha adaptado la denominación de 'Comisión de Regulación' a la actual de 'Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales'.

a) Composición.
El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. La mayoría de sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos.



El Presidente de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2021 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente

El Consejo de Administración, en su reunión de 15 de diciembre de 2021, acordó el nombramiento de D. Juan Ignacio Cirac Sasturain y Dª Carmen García de Andrés como Vocales de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. Asimismo, en esa misma fecha, se nombró Presidente de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales al Consejero D. Francisco Javier de Paz Mancho.

b) Funciones.
Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1) Llevar a cabo, a través de su estudio, análisis y discusión, el seguimiento permanente de los principales asuntos de orden regulatorio que afectan en cada momento al Grupo Telefónica.

2) Servir de cauce de comunicación e información entre el equipo de dirección y el Consejo de Administración en materia regulatoria, y, cuando proceda, elevar al conocimiento de éste aquellos asuntos que se consideren relevantes para la Compañía o para cualquiera de las empresas de su Grupo y sobre los que sea necesario o conveniente adoptar una decisión o establecer una estrategia determinada.

3) Analizar, informar y proponer al Consejo de Administración los principios a los que debe acomodarse la política de Patrocinios y Mecenazgo del Grupo, realizar su seguimiento, así como aprobar individualmente aquellos patrocinios o mecenazgos cuyo importe o importancia excedan del umbral fijado por el Consejo, y deban ser aprobados por éste.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Durante el año 2021 ha celebrado 11 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales a lo largo del ejercicio 2021 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. Así, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- Los asuntos regulatorios más relevantes para el Grupo Telefónica, reflejados en la Agenda Regulatoria; todo ello a nivel global y de la Unión Europea, por regiones (Europa y Latinoamérica), y por países. Las novedades más significativas, en relación con los asuntos más destacados de la mencionada Agenda Regulatoria, son objeto de actualización con ocasión de cada reunión, así como los documentos o informes específicos presentados a la Comisión, cuando el asunto o su situación así lo aconsejan.

- Actualización sobre las autorizaciones regulatorias de operaciones corporativas.

- El seguimiento continuado de la Política de Patrocinios y Mecenazgo, y las propuestas de patrocinio presentadas por la Dirección Global de Patrocinios de Telefónica, S.A.

- Los hitos institucionales más relevantes del Grupo Telefónica en lo que respecta a las Relaciones Institucionales de la Compañía.

Comisión de Estrategia e Innovación

La Comisión de Estrategia e Innovación fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y, desde que el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, aprobó la modificación del Reglamento del Consejo, se encuentra regulada en el artículo 26 del Reglamento del Consejo de Administración.

a) Composición.
El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. La mayoría de sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos.

El Presidente de la Comisión de Estrategia e Innovación es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2021 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Estrategia e Innovación estaba y está integrada por las siguientes personas:



Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

El Consejo de Administración, en su reunión de 24 de febrero de 2021, acordó el nombramiento de Dª Claudia Sender Ramírez como Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación.

b) Funciones.
Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Estrategia e Innovación tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1) Apoyar al Consejo de Administración en el análisis y seguimiento de la política estratégica del Grupo Telefónica, a nivel global.

2) Asesorar y proporcionar apoyo en todas las cuestiones relacionadas con la innovación, realizando un análisis, estudio y seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 11 reuniones celebradas durante el ejercicio 2021, la Comisión de Estrategia e Innovación ha analizado diversos asuntos relacionados, fundamentalmente, con el sector de las telecomunicaciones, en consonancia con la política estratégica del Grupo Telefónica y con su negocio.

Asimismo, la Comisión ha realizado un seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Comisión de Sostenibilidad y Calidad

La Comisión de Sostenibilidad y Calidad fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y se encuentra regulada en el artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración.

a) Composición.
El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes.

El Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2021 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Tipología
Dª María Luisa García Blanco	Presidente	Independiente
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

El Consejo de Administración, en su reunión de 29 de septiembre de 2021, acordó el nombramiento de Dª María Rotondo Urcola como Vocal de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Asimismo, el Consejo de Administración, en su reunión de 15 de diciembre de 2021, acordó el nombramiento de Dª María Luisa García Blanco como Miembro de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad. En esa misma fecha, se nombró Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad a la Consejera Dª María Luisa García Blanco, en sustitución del Consejero D. Francisco Javier de Paz Mancho que permanece como Vocal de dicha Comisión.

b) Funciones.
Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1) Supervisar y revisar las estrategias y políticas de Política de Negocio Responsable de la Sociedad, que incluyen las materias medioambientales y sociales, velando por que estén orientadas a dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la Sociedad y a la creación de valor, y proponer al Consejo de Administración, en su caso, su actualización y modificación.

2) Promover una estrategia proactiva de relacionamiento con nuestros grupos de interés - clientes, inversores, proveedores, empleados y sociedad en general-, con el objetivo de definir los asuntos materiales para la Sociedad desde las perspectivas de riesgo y oportunidad.

3) Supervisar los análisis de impacto ligados a la estrategia de Negocio Responsable y la reputación, tanto desde el punto de vista del negocio como desde el punto de vista de impacto en la sociedad, y en particular los Derechos Humanos y el Medioambiente, así como las modificaciones legales, recomendaciones y mejores prácticas empresariales,



con posible influencia significativa para el Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad y reputación.

4) Analizar, impulsar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas del Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales, entre los que se incluyen aspectos como comportamiento ético, Derechos Humanos, medioambiente y cambio climático, gestión responsable de la cadena de suministro, confianza digital y uso responsable de la tecnología, talento y diversidad, responsabilidad con el cliente, productos y servicios éticos y sostenibles y conectividad inclusiva, así como otras temáticas que se identifiquen como riesgos u oportunidades para la Sociedad en materia de sostenibilidad.

5) Supervisar que las prácticas de sostenibilidad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia fijada, y evaluar su grado de cumplimiento a través de - entre otros - índices de calidad, ESG, de medición de la reputación y de sostenibilidad, y en su caso, proponer recomendaciones para mejorar la gestión del Grupo Telefónica en este ámbito.

6) Velar por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores con transparencia frente a sus grupos de interés.

7) Conocer, junto con la Comisión de Auditoría y Control, el proceso de reporte de la información no financiera, en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, que incluye los aspectos y las materias detalladas en los apartados 2), 3) y 4) anteriores, conforme a los estándares internacionales de referencia, así como los riesgos relativos a dichas materias.

8) Cualesquiera otras relacionadas con las materias de su competencia y que le sean solicitadas por el Consejo de Administración o su Presidente.

En relación con estas funciones, y por lo que se refiere a las cuestiones relativas a ética y responsabilidad, Telefónica quiere ser un actor relevante en las comunidades en las que opera, internalizando en su estrategia y forma de operar los impactos de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente. Su propósito, en este ámbito, es hacer el mundo más humano, conectando vidas, lo que implica que siempre está pendiente de cómo se puede contribuir a generar un impacto positivo a través de sus productos y servicios, teniendo mucho cuidado en minimizar cualquier impacto negativo que sus actividades pudiesen causar. Se trata de ser una compañía ética y responsable, y la estrategia y gobernanza de Telefónica reflejan esta preocupación.

Los Principios de Negocio Responsable y el Plan de Negocio Responsable del Grupo conforman respectivamente el marco ético y la hoja de ruta en materia de sostenibilidad, y ambos son aprobados por el Consejo de Administración, así como las políticas más relevantes del Grupo en esta materia (ver políticas capítulo ética). Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad supervisa la implementación del citado Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales.

Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asume un rol importante de supervisión en materia de ética y sostenibilidad, ya que supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos, y los procesos de reporte de la Compañía.

El Plan de Negocio Responsable del Grupo incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, al respeto de los derechos humanos, a la Promesa Cliente, a los compromisos en materia de privacidad, a la libertad de expresión e información, a la seguridad, a la gestión ética de la inteligencia artificial y a la gestión responsable de la tecnología, a la gestión sostenible de la cadena de suministro, a la estrategia de cambio climático y medioambiente, a la promoción de la diversidad, a la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, y a una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable se tienen en cuenta para la determinación de la remuneración variable de los empleados de la Compañía.

Por tanto, a través de los órganos de gobierno de la Compañía, el Plan de Negocio Responsable se presenta para su:

Aprobación	**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**	
Supervisión	Comisión de Sostenibilidad y Calidad	Comisión de Auditoría y Control
Seguimiento	Oficina de Negocio Responsable	
Implementación	Áreas de Negocio y Soporte Corporativas	Operadoras País

La Oficina de Negocio Responsable, que reúne 4 veces al año a los máximos responsables de las áreas de Cumplimiento, Auditoría, Servicios Jurídicos, Personas, Ética Corporativa y Sostenibilidad, Comunicación, Seguridad, Compras, Operaciones, Data & Analytics, Telefónica Tech y Telefónica Infra, realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable. Esta Oficina reporta, a través del responsable de Ética Corporativa y Sostenibilidad, a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Las áreas de negocio y soporte corporativas, por un lado, y los Comités Ejecutivos de las Operadoras, por otro, asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.



Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 10 reuniones celebradas durante el ejercicio 2021, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad ha analizado los índices de calidad de los principales servicios prestados por las empresas del Grupo Telefónica, ha evaluado los niveles de atención comercial a sus clientes por parte de dichas empresas, y ha analizado la Reputación Social Corporativa del Grupo Telefónica y los temas más relevantes en materia de Sostenibilidad (comportamiento ético, innovación sostenible, confianza digital, cadena de suministro, gestión del talento y diversidad, cliente, medio ambiente y cambio climático), incluyendo Planes de Negocio Responsable, e Informe Anual Integrado.

Evaluación del Consejo y de sus Comisiones

Con carácter anual, todos los Consejeros de la Compañía evalúan el funcionamiento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., de sus Comisiones, y de la Junta General de Accionistas. Además, cada tres años dicha evaluación se lleva a cabo con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Así, para la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2017, se contó con el auxilio del asesor externo Villafañe & Asociados Consultores; las evaluaciones correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 fueron realizadas de forma interna por la Compañía, sin contar con el apoyo de un asesor externo; para la evaluación correspondiente al ejercicio 2020, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, contó con el apoyo, como asesor externo, de la Consultora Egon Zehnder; y la evaluación correspondiente al ejercicio 2021 ha sido realizada de forma interna por la Compañía, sin el apoyo de un asesor externo.

En concreto, y respecto al ejercicio 2021, a la finalización del mismo se hizo entrega a todos los Consejeros de un cuestionario para llevar a cabo el proceso de evaluación correspondiente a dicho ejercicio.

El citado cuestionario contenía muy diversas preguntas agrupadas en los siguientes apartados:

- Consejo de Administración: Composición, Funcionamiento y Competencias, incluyendo expresamente la adecuación del desempeño y la aportación i) de cada Consejero al Consejo de Administración, ii) del Presidente del Consejo, iii) del Consejero Independiente Coordinador, y iv) de la Secretaría del Consejo.

- Comisiones del Consejo de Administración: Composición, Funcionamiento y Competencias, incluyendo expresamente el desempeño y la aportación i) de los Presidentes de las Comisiones, y ii) de la Secretaría de las Comisiones.

- Derechos y Deberes de los Consejeros.

- *Stakeholders* y Junta General de Accionistas.

- Sugerencias y Comentarios.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión celebrada el 25 de enero de 2022, revisó y analizó los resultados de dicha evaluación, concluyéndose que, con carácter general, los aspectos relacionados con el Consejo de Administración, Comisiones y Junta General habían sido altamente valorados y que se consideraban óptimos e idóneos en su conjunto.

No obstante, como consecuencia de dicha evaluación, y con el fin de seguir mejorando el funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Compañía, se identificaron determinadas áreas para optimizar, a la vista de las cuales, y tras un examen y análisis detallado de los resultados alcanzados, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, estableció, en su sesión de 26 de enero de 2022, un Plan de Acción para la implantación de las siguientes sugerencias y recomendaciones:

- Conforme al proceso ya iniciado por la Compañía, se continuará con el análisis de la composición del Consejo de Administración, impulsando, igualmente, la aplicación de la Política de Diversidad, tanto de género como de perfil.

- Asimismo, se seguirá trabajando en la optimización del proceso de puesta a disposición de los Consejeros de la documentación de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones, para que su entrega sea facilitada, cuando sea posible, con mayor antelación.

- Por último, se seguirá trabajando en la realización e implementación de todas las acciones formativas que se estimen oportunas.



4.4.2. Equipo directivo

Por lo que se refiere al Comité Ejecutivo de la Compañía, se muestra a continuación su composición a 31 de diciembre de 2021.

EQUIPO DIRECTIVO DE TELEFÓNICA

Telefónica

JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE
Presidente Ejecutivo

EDUARDO NAVARRO
Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

MARÍA GARCÍA LEGAZ
Oficina del presidente

MARTA MACHICOT
Personas

PABLO DE CARVAJAL
Secretario General y Regulación

LAURA ABASOLO
Finanzas y Control y responsable Hispanoamérica

MARK EVANS
Estrategia y Desarrollo

CHEMA ALONSO
Digital

ÁNGEL VILÁ
Consejero delegado

ENRIQUE BLANCO
Tecnología e Información (CTIO)

CHRISTIAN GEBARA
CEO Telefónica Brasil

EMILIO GAYO RODRÍGUEZ
CEO Telefónica España

MARKUS HAAS
CEO Telefónica Alemania

GUILLERMO ANSALDO
CEO Telefónica Infra

JOSÉ CERDÁN
B2B &
CEO Telefónica Tech

LUTZ SCHÜLER
CEO Virgin Media O2
(50/50 Joint Venture)

Telefónica

ALFONSO GÓMEZ PALACIO
CEO Telefónica Hispam

4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés

4.5.1. Operaciones vinculadas

- **Procedimiento y órganos competentes para la aprobación con partes vinculadas e intragrupo**

Como ya se ha señalado, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, consistiendo básicamente dicha modificación en adaptarlo a las novedades introducidas por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas (la Ley 5/2021). En concreto, el Reglamento del Consejo de Administración se adaptó a las modificaciones introducidas por la Ley 5/2021 en el régimen de operaciones vinculadas aplicable a las sociedades cotizadas.

Asimismo, el Consejo de Administración, en su citada reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, aprobó, en coordinación con la referida modificación del Reglamento del Consejo de Administración, modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración.

Tras la citada modificación, el artículo 5.4 del Reglamento del Consejo de Administración recoge, entre las facultades indelegables del Consejo, la siguiente:

La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones vinculadas en los términos establecidos en el artículo 39 del presente Reglamento, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

El Consejo de Administración de la Sociedad podrá delegar la aprobación de las operaciones entre sociedades que formen parte de su Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado, así como las operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad, determinado conforme a las reglas de cálculo previstas en la Ley.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 31.f) del Reglamento del Consejo de Administración, *ningún Consejero podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones o transacciones que se autoricen por la Sociedad en los términos previstos en el régimen sobre operaciones vinculadas establecido en la ley, en los Estatutos Sociales y en el presente Reglamento.*

Por su parte, el artículo 39 del Reglamento del Consejo de Administración establece, en relación con el régimen sobre operaciones vinculadas, lo siguiente:

1. *El Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o sus sociedades dependientes realice con Consejeros, con accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Sociedad, o con cualesquiera otras personas que deban considerarse partes vinculadas en los términos dispuestos en la ley, siempre que, conforme a la legislación vigente, tengan la consideración de operaciones vinculadas, y salvo que su aprobación corresponda a la Junta General. Dicha competencia es indelegable, salvo en los casos y en los términos previstos en la ley y en el artículo 5.4 del presente Reglamento.*

2. *En relación con la adopción del acuerdo de aprobación de operaciones vinculadas cuya competencia corresponda al Consejo de Administración y no haya sido delegada, el Consejero afectado o el que represente o esté vinculado al accionista afectado, deberá abstenerse de participar en la deliberación y votación de conformidad con lo previsto en la ley.*

3. *En el supuesto de que el Consejo de Administración delegue la aprobación de operaciones vinculadas conforme a lo previsto en la ley y en el artículo 5.4 del presente Reglamento, el propio Consejo de Administración establecerá en relación con ellas un procedimiento interno de información y control periódico, en el que intervendrá la Comisión de Auditoría y Control, para verificar la equidad y transparencia de estas operaciones y, en su caso, el cumplimiento de los criterios legales aplicables. La aprobación de dichas operaciones no requerirá informe previo de la Comisión de Auditoría y Control.*



4. *En relación con las operaciones vinculadas cuya aprobación corresponde a la Junta General, la propuesta de acuerdo de aprobación adoptada por el Consejo de Administración deberá ser elevada a la Junta General con la indicación de si la misma ha sido aprobada por el Consejo de Administración con o sin el voto en contra de la mayoría de los Consejeros independientes.*

Igualmente, el artículo 4, apartado xiv), del vigente Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control establece, entre las competencias de esta Comisión, la siguiente:

Informar sobre las operaciones con partes vinculadas, que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

En relación con lo anterior, y en el marco de la referida regulación, el Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, acordó, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, establecer una delegación genérica para la aprobación de todas las operaciones vinculadas que así lo permitan, es decir:

a. Operaciones intragrupo (sociedades sujetas a un potencial conflicto de interés) que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado; y

b. Operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas generales, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la sociedad.

Dicha delegación se realizó en los órganos o en las personas que, con arreglo al esquema de apoderamientos general en vigor en cada momento y a las normas internas de contratación de Telefónica, S.A. y de las demás sociedades de su Grupo que resulten aplicables, y de acuerdo a las funciones que desarrollen en el Grupo Telefónica (como por ejemplo financieras, servicios de telecomunicaciones y todas las derivadas del negocio ordinario del Grupo), tengan atribuidas las facultades para su ejecución.

La aprobación de las operaciones vinculadas a que se refiere el citado acuerdo del Consejo de Administración no requiere de informe previo de la Comisión de Auditoría y Control, debiendo, no obstante, dichas operaciones ser informadas semestralmente a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de Administración, con el objeto de que se verifique la equidad y transparencia de dichas operaciones y, en su caso, el cumplimiento de los criterios legales aplicables.

Durante el ejercicio 2021, ni Telefónica, S.A. ni ninguna sociedad de su Grupo ha realizado operaciones con ningún miembro del Consejo de Administración ni con ningún miembro de la alta dirección distintas de aquellas derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, a excepción de lo indicado en el párrafo siguiente en lo que se refiere a las operaciones realizadas con partes vinculadas a los Consejeros.

Así, y en relación con lo anterior, las operaciones significativas y relevantes realizadas por sociedades del Grupo Telefónica con partes vinculadas se recogen en la Nota 11 (Partes Vinculadas) y en la Nota 10 (Empresas asociadas y negocios conjuntos) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2021, así como en el apartado D del Anexo Estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

4.5.2. Conflictos de interés GRI 102-25

De acuerdo con lo establecido por la Compañía en sus normas de gobierno corporativo, los principios que rigen los posibles conflictos de interés que pudieran afectar a Consejeros, directivos o accionistas significativos de la Sociedad son los siguientes:

- Respecto a los Consejeros, el artículo 31 del Reglamento del Consejo establece expresamente que los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad. En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en la operación a que el conflicto se refiera.

  Por otra parte, y de acuerdo también con lo establecido en el Reglamento del Consejo, los Consejeros deberán abstenerse de intervenir en las votaciones que afecten a asuntos en los que ellos o personas a ellos vinculadas se hallen directa o indirectamente interesados.

  Asimismo, se establece que el Consejero no podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones o transacciones que se autoricen por la Sociedad en los términos previstos en el régimen sobre operaciones vinculadas establecido en la ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo (régimen descrito en el apartado 4.5.1. anterior).

  Igualmente, los Consejeros deberán comunicar, tanto respecto de ellos mismos como de las personas a ellos vinculadas, (a) la participación directa o indirecta de la que sean titulares; y (b) los cargos o las funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Compañía.



A estos efectos, se considerará que no se hallan en situación de competencia efectiva con la Compañía, aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social (i) las sociedades controladas por ésta (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio); y (ii) las sociedades con las que Telefónica, S.A. tenga establecida una alianza estratégica. Igualmente, a los efectos de lo aquí dispuesto, no se considerarán incursos en la prohibición de competencia los Consejeros dominicales de sociedades competidoras nombrados a instancia de la Compañía o en consideración a la participación que ésta tenga en el capital de aquéllas.

Adicionalmente, las obligaciones derivadas del deber de lealtad y su régimen de dispensa se regirán por lo dispuesto en la legislación vigente.

- Con relación a los accionistas significativos, el artículo 39 del Reglamento del Consejo establece que el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o sus sociedades dependientes realicen con accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Sociedad, siempre que, conforme a la legislación vigente, tengan la consideración de operaciones vinculadas, y salvo que su aprobación corresponda a la Junta General. Dicha competencia es indelegable, salvo en los casos y en los términos previstos en la ley y en el artículo 5.4 del Reglamento del Consejo de Administración, conforme ya se ha detallado en el apartado 4.5.1 anterior.

- Respecto a los directivos, el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores, actualizado el 6 de mayo de 2020, establece los principios generales de actuación de las personas afectadas por este Reglamento que se encuentren en una situación de conflicto de interés, incluyendo dentro del concepto de personas afectadas a todo el personal directivo de la Compañía.

De acuerdo con lo establecido en este Reglamento, las Personas con Responsabilidades de Dirección y su Personal Administrativo y los directivos o empleados del Grupo Telefónica que dispongan de Información Privilegiada o que participen o tengan acceso o conocimiento de una Operación Confidencial (según se definen los términos anteriores en el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores) tienen la obligación de (a) actuar en todo momento con lealtad al Grupo y sus accionistas, independientemente de sus intereses propios o ajenos; (b) abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o sociedades con las que exista conflicto; y (c) abstenerse de acceder a información calificada como confidencial que afecte a dicho conflicto. Además, estas personas (excepto los miembros del Consejo de Administración de la Compañía que se regirán en materia de comunicación de conflictos por las normas previstas en el Reglamento del Consejo de Administración) tienen la obligación de poner en conocimiento de la Compañía, a la mayor brevedad, mediante el sistema informático que Telefónica tiene establecido a estos efectos, aquellas situaciones que potencialmente puedan suponer la aparición de conflictos de interés a causa de sus actividades fuera del Grupo Telefónica, sus relaciones familiares, su patrimonio personal o cualquier otro motivo con: (a) intermediarios financieros que operen con el Grupo Telefónica; (b) inversores profesionales o institucionales que tengan una relación significativa con el Grupo Telefónica; (c) proveedores de equipos o de material significativos; o (d) proveedores de servicios profesionales o Asesores Externos.

Telefónica, S.A. es la única sociedad del Grupo Telefónica que cotiza en España, por lo que no es necesario tener definidos los mecanismos concretos que se aplicarían para resolver posibles conflictos de interés con filiales cotizadas en España.

De acuerdo con la información proporcionada en los apartados anteriores, se hace constar, asimismo, que Telefónica, S.A. no está controlada por otra entidad en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio.

4.6. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

Véase el Capítulo 3 (Riesgos) del Informe de Gestión
Consolidado 2021 de Telefónica, S.A.



4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)

4.7.1. Entorno de control

Órganos responsables

El Consejo de Administración es, conforme a lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales, el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, y se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Compañía a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración de Telefónica tiene la responsabilidad última de la supervisión de los sistemas internos de información y control de la Compañía, incluyendo la del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, destacando, entre otras, las siguientes competencias:

i. Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

ii. Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:

   a. Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;

   b. Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de Auditoría Interna;

   c. Proponer el presupuesto de ese servicio;

   d. Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);

   e. Revisar el informe anual de actividades;

   f. Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y

   g. Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

iii. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, le compete supervisar:

- El correcto diseño y la operatividad de los controles sobre el desglose y los procedimientos de elaboración de la información financiera, debiendo revelar cualquier información material sobre dicho proceso de reporte del Grupo.

- El entorno de control interno sobre el reporte financiero, con el objetivo de proporcionar, frente a terceros, un aseguramiento razonable en cuanto a la confiabilidad en el proceso de reporte y en el procedimiento de elaboración de la información financiera de acuerdo con la normativa contable.

- Cualquier cambio significativo que afecte materialmente al sistema de control interno sobre el proceso de reporte de la información financiera ocurrido durante el período anual de evaluación.

- El cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los



criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

iv. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera y no financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

v. Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el Auditor de Cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control explicará con claridad en la Junta General el parecer de dicha Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.

vi. Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas de diseño u operatividad de los controles sobre el proceso de reporte de la información financiera detectados en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos:

a. Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance;

b. Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado;

c. El nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable;

d. Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse; y

e. Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes u otros riesgos fuera de balance.

vii. Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:

a. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afectan a la Sociedad;

b. Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y

c. Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

viii. Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y del denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.

ix. Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en



relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

x. Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto ix anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

xi. Preservar la independencia del Auditor de Cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del Auditor de Cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del Auditor de Cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el Auditor de Cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el Auditor de Cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores

xii. Analizar e informar sobre las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.

xiii. Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:

1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; y

2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.

xiv. Informar sobre las operaciones vinculadas que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

xv. Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

xvi. Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, siempre que estén íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y que no tengan atribuida la administración a un Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente.

Lo dispuesto anteriormente se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la periodicidad de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control ha de ser, al menos, trimestral. En la práctica, la Comisión se reúne, aproximadamente, 13 veces al año.

Para el desempeño de esta función de supervisión, la Comisión de Auditoría y Control cuenta con el apoyo de toda la Dirección de la Compañía, incluyendo a Auditoría Interna, la cual se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno. Para ello, Auditoría Interna aplica un enfoque sistemático y disciplinado a través de las siguientes vías de actuación principales:

- Coordinación y revisión de la consistencia del Marco Normativo Interno del Grupo Telefónica.

- Coordinación y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos.



- Actividades de auditoría continua.
- Supervisión de controles sobre salidas de fondos.
- Revisiones o auditorías específicas sobre los procesos de la Compañía. Entre estas actividades se incluyen, al menos, las siguientes:
    a. Evaluación del control interno sobre el reporte financiero, requeridas por la Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, a las empresas cotizadas en los Estados Unidos de América, que sirve para dar cobertura también a la evaluación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) para empresas cotizadas en España;
    b. Auditorías sobre la eficiencia y efectividad del diseño y ejecución de los controles en los procesos, incluyendo los de elaboración y reporte de la información no financiera; y
    c. Otras auditorías y revisiones de cumplimiento en todo el Grupo Telefónica.
- Revisiones o auditorías específicas sobre la operatividad, funcionalidad, diseño y seguridad de las tecnologías empleadas en los elementos de las cuatro plataformas tecnológicas del Grupo: (1) infraestructura y activos de Red, (2) infraestructuras y activos de los Sistemas de Información, (3) Productos y Servicios, y (4) *big data* y '4ª Plataforma para datos', así como sobre los controles de ciberseguridad del Grupo sobre las mencionadas plataformas tecnológicas, tanto a nivel del perímetro externo como interno.
- Auditorías relativas a hechos denunciados a través del Canal de Denuncias, incluyendo, en su caso, la identificación de mejoras en el diseño del control interno en los procesos analizados durante estos trabajos.
- Realización de otras auditorías o revisiones específicas, de interés para el Consejo de Administración o la Dirección de la Compañía.

Todas las áreas y unidades funcionales del Grupo Telefónica son relevantes para el control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo el área de Finanzas y Control una pieza clave, como responsable de la elaboración, mantenimiento y actualización de los distintos procedimientos que recogen su propia operativa, en los cuales se identifican las tareas que se realizan, así como los responsables de su ejecución.

Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.

El área de People realiza el despliegue de la estructura organizativa en sus respectivos ámbitos en el marco de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración de la Compañía.

El sistema de información financiero-contable en el Grupo Telefónica se encuentra regulado en diversos manuales, instrucciones y normativas internas, distribuidas internamente, entre las que cabe mencionar las siguientes:

- **Normativa Corporativa sobre el Registro, Comunicación y Control de la Información Financiero-Contable del Grupo Telefónica,** que establece los principios básicos del sistema de información financiero-contable del Grupo, así como de los procedimientos y mecanismos de supervisión establecidos sobre dicho sistema.
- **Manual de Políticas Contables,** que recoge la normativa contable aplicable al reporte y a la elaboración de la información financiera consolidada de las compañías del Grupo Telefónica. El Manual de Políticas Contables está basado en las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en concreto en el conjunto de normas e interpretaciones vigentes publicadas por el IASB en cada momento.
- **Instrucciones de reporte,** que se publican con carácter trimestral y tienen como finalidad establecer los procedimientos y calendario a seguir por todas las sociedades del Grupo Telefónica en el reporte de la información financiero-contable y la auditoría externa para cumplir con las obligaciones legales y de información del Grupo Telefónica.
- **Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica,** que se actualiza, al menos, anualmente y establece las instrucciones específicas de cumplimentación de los formularios de reporte necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, y de la información financiera consolidada intermedia. Esta documentación se encuentra disponible para todo el Grupo, dentro de la Intranet de Telefónica, en un portal integrado de Contabilidad y Reporting.
- **Calendario anual de información financiero-contable,** aplicable a todas las sociedades del Grupo Telefónica, y a través del cual se fijan desde el inicio del ejercicio las fechas mensuales de reporte de la información financiero-contable.
- **Plan Contable Corporativo (PCC),** que se encuentra permanentemente actualizado en el portal interno mencionado anteriormente e incluye tanto la relación de cuentas como su contenido y los movimientos contables correspondientes. El PCC pretende la homogenización de las fuentes de



información financiera incluidas en las cuentas contables de las sociedades del Grupo Telefónica.

- **Normativa Corporativa sobre Operaciones Intragrupo,** de obligado cumplimiento para todas las sociedades del Grupo Telefónica, y que tiene por objeto refundir en una normativa específica los criterios de obligado cumplimiento en el registro contable y pago de las transacciones entre las empresas de Grupo.

Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.

En cuanto al Código de Conducta, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó unos Principios de Negocio Responsable que aplican de forma homogénea en todos los países donde opera Telefónica y se extienden a todos sus empleados (afectan a todos los niveles organizativos, personal directivo y no directivo) e incluyen compromisos en materia de privacidad y seguridad, cumplimiento y transparencia fiscal, comunicación responsable y protección de accionistas minoritarios, entre otros.

Los Principios de Negocio Responsable emanan de tres valores básicos: la integridad, el compromiso y la transparencia, valores esenciales para fomentar la relación de confianza que Telefónica quiere tener con sus grupos de interés.

Con respecto a la información financiera, se establecen los siguientes principios:

- Transparencia de la información: proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la información relevante. Somos conscientes de la importancia para todos nuestros grupos de interés de compartir información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía.

- Información privilegiada: nos abstenemos de utilizar, en beneficio propio o de terceros información privilegiada, salvaguardando la confidencialidad y estableciendo los controles y procesos legalmente requeridos por los Organismos Supervisores de los Mercados de Valores en todas las actuaciones relacionados con dichos mercados.

Los Principios de Negocio Responsable se encuentran disponibles para todos los empleados a través de la Intranet, existiendo procedimientos de actualización, seguimiento y comunicación de estos dentro del Grupo Telefónica. Asimismo, se establecen periódicamente programas de formación para asegurar su conocimiento por parte de los empleados.

A este respecto, Telefónica cuenta con una Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina que tiene por objeto definir los principios básicos del sistema disciplinario del Grupo y que prevé que todos los empleados han de recibir un tratamiento homogéneo, objetivo, proporcional y no arbitrario, sin perjuicio de y con absoluto respeto a la legislación y demás normativa que resulte aplicable en cada caso a las sociedades del Grupo en los distintos países en los que opera.

Telefónica cuenta con la Oficina de Principios de Negocio Responsable, integrada por altos representantes de las áreas de Sostenibilidad Corporativa, Secretaría General y Regulación, Dirección de Personas, Auditoría Interna, Operaciones, Compras, Cumplimiento, Seguridad, Global Consumer, Comunicación, Telefónica Tech y Telefónica Infra. Dicha Oficina realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable y reporta a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, a través del responsable de Ética Corporativa y Sostenibilidad. Entre las responsabilidades de esta Oficina, destacan:

- Velar por que Telefónica desarrolle su negocio de forma ética y responsable, a través del seguimiento y la implementación del Plan de Negocio Responsable (que deriva del Plan Estratégico de la Compañía). Dicho Plan incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, el respeto de los Derechos Humanos, la Promesa Cliente, nuestros compromisos en materia de privacidad, libertad de expresión e información, seguridad, gestión ética de la inteligencia artificial y gestión responsable de la tecnología, una gestión sostenible de la cadena de suministro, la estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (inclusión digital, oferta de P&S que generen impacto social y medioambiental positivo, innovación sostenible).

- Proponer y supervisar iniciativas y medidas que contribuyan al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable en el Grupo.

- Analizar cualquier tema o propuesta que tenga lugar en el Grupo que pudiera suponer un riesgo para el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y políticas asociadas.

En otro orden de cosas, en caso de que se tenga conocimiento de cualquier conducta que contravenga lo establecido en la Ley, en los Principios de Negocio Responsable, o en otras normas internas vigentes, tras el oportuno análisis, se aplicarán las medidas disciplinarias que correspondan conforme al régimen establecido en la



legislación laboral aplicable, diferenciando entre sanciones leves, graves o muy graves, en función de las circunstancias.

Telefónica cuenta, además, con el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, modificado por última vez el 6 de mayo de 2020, que establece los principios básicos y las pautas de actuación a seguir por las personas afectadas en operaciones de valores e instrumentos financieros emitidos por la Compañía o sus Sociedades Filiales.

Canal de Denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial y si permite realizar comunicaciones anónimas respetando los derechos del denunciante y del denunciado.

En relación con el Canal de Denuncias, tal y como se recoge en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, dicha Comisión tiene como competencia "establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo".

El Grupo Telefónica dispone de una Política de Gestión del Canal de Denuncias, que establece las bases de gestión del Canal de Denuncias del Grupo, a través del cual los empleados, directivos y Consejeros del Grupo Telefónica, accionistas y proveedores pueden comunicar de forma confidencial y, en su caso, anónima, cualquier información de la que se tenga conocimiento, por cualquier medio -formal o no- sobre la existencia de una posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas, incluidas también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, de los Estados Unidos de América y otros requerimientos normativos en este sentido.

En la gestión del Canal de Denuncias rigen los principios de confidencialidad de los datos aportados y de las declaraciones realizadas, respeto y fundamento; de modo que cualquier decisión que se adopte a partir de la recepción de una denuncia se hará de forma razonada, proporcionada, y considerando las circunstancias de los hechos denunciados, con pleno respeto siempre de los derechos y de las debidas garantías para el denunciante y para las personas afectadas, si las hubiera.

En las sociedades cotizadas del Grupo Telefónica, la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración es, en su caso, informada por medio de Auditoría Interna de: a) las denuncias relativas a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles internos sobre la información financiera y/o todas aquellas cuestiones relacionadas a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la dirección, o cualquier otro empleado de dicha Sociedad cotizada, que tenga un papel relevante en el control interno del proceso de reporte de la información financiera; y b) del resultado de la gestión que se derive de la propia auditoría de estos casos.

Auditoría Interna informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control de la actividad relacionada con el Canal de Denuncias. En este sentido, dicha Comisión de Auditoría y Control recibe información periódica de todas las denuncias relevantes recibidas en el Grupo, y en particular, de las referidas a deficiencias en el control interno en el reporte financiero, en su caso.

Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.

Desde el Área de Consolidación y Políticas Contables se desarrollan acciones formativas específicas, así como seminarios de actualización dirigidos al personal de las áreas financieras y otras áreas afectadas del Grupo (Fiscal, M&A, etcétera), con el objeto de difundir aquellas novedades que, desde un punto de vista contable y financiero, sean relevantes para la elaboración de la información financiera consolidada.

También se emiten Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia.

El Grupo Telefónica también cuenta con una plataforma de formación incluida en la herramienta corporativa de gestión de Personas, que incluye tanto una Escuela de Finanzas, con programas específicos de conocimiento y reciclaje en materia de información financiera, como un programa de formación de control interno en el que se incorpora formación relacionada con auditoría, control interno, y gestión de riesgos.



Adicionalmente, cabe reseñar que en base a la relevancia de las novedades en materia contable, el personal de las áreas involucradas en el reporte financiero acude (cuando es posible y/o necesario) a sesiones técnicas impartidas por empresas externas, relacionadas con las principales novedades contables.

Por último, en el año 2007 inició su actividad la Universidad Corporativa de Telefónica Universitas Telefónica, con el objetivo de contribuir al progreso del Grupo Telefónica mediante el desarrollo continuo de sus profesionales. Todos los programas de la oferta formativa de la Universidad Corporativa de Telefónica están basados en el desarrollo de la cultura corporativa, la estrategia del negocio, y las competencias de gestión y liderazgo.

4.7.2. Evaluación de Riesgos de la Información Financiera

Principales características del proceso de identificación de riesgos.

Dada la amplitud del universo de procesos con impacto en el reporte financiero del Grupo Telefónica, se ha desarrollado un modelo para seleccionar los más significativos, basado en la aplicación del denominado Modelo de Definición de Alcances, que forma parte de la Metodología de Auditoría del Control Interno sobre la Información Financiera del Grupo. Este modelo se aplica a la información financiera reportada de las sociedades dependientes y asociadas. Mediante el mismo, se seleccionan los epígrafes significativos, es decir, aquellos con mayor contribución a la información financiera consolidada del Grupo y, posteriormente, se identifican los procesos relevantes que generan la información de dichas cuentas. Identificados los procesos relevantes, se procede a realizar un análisis de aquellos que tienen un impacto más relevante en los epígrafes significativos, revisando la efectividad del diseño y operatividad de los controles clave que abordan los principales riesgos u 'objetivos de la información financiera' asociados (también denominados premisas financieras).

El citado procedimiento de identificación y revisión de los controles clave cubre los objetivos de la información financiera (también denominados premisas financieras) de exactitud, valoración, integridad, coste de operaciones, existencia/ocurrencia, presentación y comparabilidad, así como desglose, y derechos y obligaciones. Esta identificación de los controles clave, destinados a abordar las mencionadas premisas financieras de los epígrafes significativos y procesos relevantes en el alcance, se realiza de forma anual, verificándose de forma continua, durante el período que no se han producido hechos que determinen una modificación del mismo.

Respecto al proceso de identificación del perímetro societario, la Dirección de Finanzas y Control realiza, de forma periódica, una actualización de su perímetro de consolidación, verificando las altas y bajas de compañías con los departamentos jurídicos y financieros de las distintas sociedades que componen el Grupo, incluyendo los departamentos corporativos.

Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee Of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway*). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. La gestión de riesgos de Telefónica se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017, *Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance.*

El proceso de control y gestión de riesgos toma como referencia de partida la estrategia y los objetivos de la Compañía, que sirven de base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Una vez identificados, los riesgos son evaluados considerando tanto el impacto económico como reputacional, así como su potencial impacto en cumplimiento, de cara a priorizar el seguimiento y respuesta ante los mismos, ya sea a través de planes de mitigación o bien acciones para evitar o transferir dichos riesgos.

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una evaluación de riesgos con cuatro perspectivas complementarias: global (Top-down), local (Bottom-up) y de forma transversal (en proyectos y por procesos).

Conforme a este Modelo, y basado en las referencias y prácticas reconocidas en gestión de riesgos, se han definido cuatro categorías de riesgos:

- De negocio: riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la Compañía, como son la adaptación a la mentalidad del cliente, la innovación tecnológica, la competencia, el marco regulatorio, la privacidad, así como los derivados de eventos que afecten a la sostenibilidad y la reputación de la Compañía.

- Operacionales: riesgos derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.



- Financieros: riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras, y de la incapacidad de la Compañía para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, incluyendo los temas fiscales.

- Legales y de cumplimiento normativo: riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo el cumplimiento de la legislación contra la corrupción.

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A., a través de la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano de la entidad que supervisa el proceso, según lo definido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

4.7.3. Actividades de Control

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. aprobó, el 16 de diciembre de 2020, una actualización de la Normativa de Comunicación e Información a los Mercados (NCIM). Esta Normativa regula los principios básicos del funcionamiento de los procesos y sistemas de control de la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, a través de los que se pretende garantizar que la información relevante o privilegiada de la Compañía sea conocida por los mercados, inversores y demás grupos de interés, maximizando la difusión y la calidad de dicha información, y en la que se establecen, además, los mecanismos necesarios para realizar una evaluación periódica del funcionamiento de estos procesos y sistemas.

Con carácter trimestral, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables (englobada dentro de la Dirección de Finanzas y Control) de Telefónica presenta a la Comisión de Auditoría y Control la información financiera periódica, destacando los principales hechos acontecidos y los criterios contables aplicados en su elaboración y aclarando aquellos aspectos de mayor relieve acontecidos durante el período.

Igualmente, el Grupo Telefónica cuenta con procesos económico-financieros documentados, que permiten que los criterios para la elaboración de la información financiera sean comunes, tanto en las sociedades del Grupo como en aquellas actividades que, en su caso, sean externalizadas.

Asimismo, la Compañía sigue procedimientos documentados para la elaboración de la información financiera consolidada, de manera que los responsables de las distintas áreas involucradas verifiquen dicha información.

Adicionalmente, y de acuerdo con la normativa interna, los Presidentes Ejecutivos o *Chief Executive Officers* y los Directores de Finanzas de las sociedades del Grupo deben remitir a la Dirección de Consolidación y Políticas Contables una certificación anual declarando que se ha revisado la información financiera presentada, que los estados financieros remitidos representan fielmente, en todos sus aspectos relevantes, la situación financiera, los resultados y la situación de liquidez, y, adicionalmente, que no se conocen riesgos significativos para el negocio o riesgos no cubiertos que pudieran tener una incidencia significativa sobre la situación patrimonial y financiera.

En relación con el procedimiento de cierre contable, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables emite unas instrucciones de reporte y auditoría externa (en el caso de auditoría externa solamente a efectos de calendarios e informes a emitir) para el cierre de cada período, que incluye el contenido, los procedimientos y el calendario a seguir por las áreas y las sociedades del Grupo Telefónica y entidades en las que se participa a través de un acuerdo de control conjunto (negocios y operaciones conjuntas) o entidades materiales en las que se ejerce una influencia significativa, y por sus auditores externos, en el reporte de la información financiero – contable y de los resultados de los procesos de auditoría externa.

La revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones, y proyecciones relevantes se lleva a cabo por la Dirección de Consolidación y Políticas Contables, la cual identifica las políticas contables de carácter crítico en la medida que requieren el uso de estimaciones y juicios de valor. En estos casos, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables establece, asimismo, las coordinaciones operativas necesarias con el resto de las unidades en el Grupo Telefónica en sus campos específicos de actuación y conocimiento, con carácter previo a su presentación a la Comisión de Auditoría y Control. Los más relevantes son tratados en la Comisión de Auditoría y Control, y la Alta Dirección de la Compañía define su forma de presentación en las cuentas anuales, con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

Finalmente, Auditoría Interna, dentro de su plan anual de auditoría, entre otras actuaciones, establece anualmente planes de trabajo para evaluar el modelo de control interno sobre el reporte financiero del Grupo Telefónica, en línea con lo indicado anteriormente. Esto es, los planes de Auditoría Interna incluyen la revisión del diseño y operatividad de los controles sobre el desglose y reporte de la información financiera, así como la evaluación del sistema de control interno de dicho proceso de elaboración de la información financiera, y la revisión de cualquier modificación significativa, durante el período de evaluación anual, que pudiera afectar materialmente, al sistema de control interno del Grupo sobre el proceso de elaboración de las cuentas anuales consolidadas (SCIIF).



Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información

La Política Global de Seguridad considera un concepto integral de seguridad física y operativa de los recursos humanos, la información, las tecnologías, ciberseguridad y los recursos materiales que los soportan como activos fundamentales, con el objetivo de garantizar la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas. Es por este motivo por el que garantizar la seguridad del Grupo se considera un aspecto esencial en la estrategia de Telefónica y un habilitador imprescindible de la actividad de la organización.

Mediante la aprobación de la Política, el Consejo de Administración manifiesta su determinación y compromiso para alcanzar un nivel de seguridad adecuado a las necesidades del negocio, que garantice la protección de los activos de forma homogénea en todas las empresas del Grupo Telefónica.

En este contexto, la Dirección Global de Seguridad Digital es la responsable de definir y promover la implantación de las Políticas y Normativas de Seguridad aplicables en el Grupo Telefónica, entendiendo la Seguridad como un concepto integral. Estas Políticas y Normativas tienen por finalidad preservar los activos y proteger los intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, tanto en su organización vertical (incluyendo sus unidades de negocio) como en su dimensión transversal (incluyendo sus cuatro plataformas tecnológicas: (1) infraestructura y activos de red, (2) infraestructuras y activos de los Sistemas de Información, (3) Productos y Servicios, y (4) *big data* y 4ª Plataforma para datos. Con ellos, por una parte, se garantiza la confidencialidad e integridad de los activos e intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, protegiéndolos, por otra, de potenciales acciones que pudieran afectar a su disponibilidad, dañar su valor, alterar su contenido, mermar su eficacia o afectar a su operatividad. La Dirección Global de Seguridad Digital también está encargada de medir el nivel de implantación del Marco Normativo de Seguridad sobre los activos y procesos de las cuatro plataformas tecnológicas mencionadas anteriormente y de supervisar el estado de la seguridad de forma continua.

La Dirección Global de Redes y Sistemas de Información del Grupo Telefónica es la responsable de la estrategia tecnológica tanto de la red como de los sistemas de información para los cuatro principales mercados del Grupo, definiendo la estrategia y planificación tecnológica, así como su evolución y asegurando el cumplimiento de las condiciones de calidad de servicio, coste y seguridad requeridas por el Grupo. Dentro de sus diversas funciones están la definición de sistemas y redes que mejoren la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los procesos del Grupo. Para las operadoras de Hispanoamérica, esas mismas funciones son asumidas y llevadas a cabo por la Dirección de Redes y Sistemas de Información de este segmento.

Las actividades de seguridad desarrolladas por estructuras organizativas, responsables de activos y empleados para las cuatro plataformas tecnológicas mencionadas anteriormente se regirán por los principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación. Para su impulso, conducción, control y mejora se establecerán los mecanismos adecuados.

- **Principio de Legalidad:** se observará el necesario cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de Seguridad, tanto nacionales como internacionales, vigentes en cada momento en los territorios en los que opera el Grupo Telefónica.

- **Principio de Eficiencia:** para alcanzar el nivel de Seguridad requerido de forma eficiente, se subrayará el carácter anticipativo y preventivo sobre el pasivo y reactivo de tales acciones. Para ello, se priorizará el conocimiento de las potenciales amenazas y se analizarán los riesgos potenciales, como parte de un proceso de inteligencia donde se identifiquen y entiendan las amenazas más relevantes que afectan a la organización. El objetivo es adelantarse a su acción, y evolución, preservar a la organización global del Grupo Telefónica de sus potenciales efectos dañinos, y mitigar los perjuicios de esos riesgos hasta un nivel aceptable para el negocio.

  Con el fin de alcanzar un nivel homogéneo de Seguridad se define un Marco Normativo Global de Seguridad, que tendrá en cuenta los análisis de riesgos y amenazas, así como el establecimiento de medidas preventivas de protección o correctoras precisas.

  Asimismo, se concebirán y confeccionarán planes estratégicos que permitan identificar y priorizar los proyectos y presupuestos necesarios para alcanzar esos niveles adecuados de Seguridad y auditabilidad, minimizando los riesgos de seguridad identificados en los análisis correspondientes, y maximizando la eficacia de la inversión y de los recursos empleados.

- **Principio de Corresponsabilidad:** los usuarios deben preservar la Seguridad de los activos que Telefónica pone a su disposición, en consonancia con los criterios, requisitos, procedimientos y tecnologías de seguridad definidas en el Marco Normativo de Seguridad, así como con las leyes y regulaciones aplicables en esta materia. Al mismo tiempo, deben utilizar los activos estrictamente para el desempeño de las actividades propias de su puesto de trabajo y tareas asignadas.

- **Principio de Cooperación y Coordinación:** para alcanzar los niveles de eficiencia requeridos por el proyecto empresarial de Telefónica, se preservarán la acción global y el concepto integral de las actividades de Seguridad, y, junto con los mencionados requisitos



de anticipación y prevención, se priorizarán la cooperación y la coordinación entre todas las unidades de negocio y empleados, para generar las sinergias adecuadas y reforzar las capacidades conjuntas.

La Organización de Seguridad coordina las responsabilidades de Seguridad de las diversas estructuras del Grupo Telefónica, fomentando la cooperación entre ellas, para garantizar la protección eficaz y conjunta de los activos.

Finalmente, la unidad de Auditoría Interna, con el alcance establecido en su Plan Anual de Auditoría, establece planes de trabajo para verificar la efectividad de diseño y operatividad, así como la eficiencia del entorno de control interno definido, para asegurar que se cumplen con todas las políticas y normativas del Grupo en materia de Seguridad y Tratamiento y Protección de Datos, con foco en el modelo de gobierno y la integridad y exactitud de la información, revisando en los trabajos de auditoría la idoneidad y efectividad de los controles definidos, tanto en su diseño como en la operación.

Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes.

En el caso de que un proceso o parte de este se encuentre subcontratado con un tercero ajeno a la empresa, no se exime de la necesidad de contar con controles que aseguren un adecuado nivel de control interno en el conjunto del proceso. Dada la importancia de la externalización de servicios, y las consecuencias que puede conllevar en la opinión sobre la efectividad del control interno para el reporte financiero, en el Grupo Telefónica se efectúan las actuaciones necesarias con el fin de conseguir evidenciar un nivel de control adecuado. Las actuaciones que se llevan a cabo para conseguir el mencionado objetivo pueden variar entre las tres siguientes:

- **Certificación del control interno por un tercero independiente:** certificaciones del tipo ISAE 3402 y/o el SSAE 18 en sus diferentes tipologías.

- **Establecimiento de controles específicos:** son identificados, diseñados, implantados y evaluados por cuenta de la Sociedad y/o del Grupo Telefónica.

- **Evaluación directa:** una evaluación, por parte del área de Auditoría Interna, de determinados procesos administrativos subcontratados, con el alcance establecido en su plan anual de auditoría.

Cuando Telefónica, S.A., o alguna de sus filiales, utiliza los servicios de un experto independiente cuyo resultado y conclusiones puedan presentar potenciales impactos en la información financiera consolidada, se asegura, dentro del proceso de selección de proveedor, directamente por el área que encarga el servicio y, en su caso, conjuntamente con el departamento de Compras, la competencia, capacitación, acreditación e independencia del tercero, en cuanto a los métodos utilizados y las principales hipótesis. La Dirección de Finanzas y Control tiene establecidas actividades de control encaminadas a garantizar la validez de los datos, los métodos utilizados, y la razonabilidad de las hipótesis utilizadas por el tercero mediante el seguimiento recurrente de KPIs (*Key Performance Indicators* o Indicadores Clave de Desempeño), propios de cada función que permitan asegurar el cumplimiento del proceso externalizado de acuerdo con las políticas y directrices emanadas desde el Grupo.

Igualmente, existe un procedimiento interno para la contratación de expertos independientes, que requiere unos determinados niveles de aprobación.

4.7.4. Información y Comunicación

Función encargada de las políticas contables

La Dirección de Consolidación y Políticas Contables del Grupo es la encargada de la definición y actualización de las políticas contables a efectos de la información financiera consolidada.

Así, esta área emite Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia. Estos Boletines son seguidos de manera sistemática por el Área de Políticas Contables.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica dispone de un Manual de Políticas Contables, que mantiene siempre actualizado. Los objetivos del citado Manual son: adaptar los principios y políticas contables corporativos al marco normativo de las NIIF; mantener unos principios y políticas contables que permitan que la información sea comparable dentro del Grupo y faciliten una gestión óptima desde el origen de la información; mejorar la calidad de la información contable de las distintas sociedades del Grupo y del Grupo Consolidado mediante la divulgación, acuerdo e implantación de unos principios contables únicos para el Grupo; y facilitar la integración contable de compañías adquiridas y de nueva creación en el sistema contable del Grupo al contar con un manual de referencia.

El citado Manual es de obligado cumplimiento para todas las empresas pertenecientes al Grupo Telefónica, en su reporte para la elaboración de la información financiera consolidada.

Esta documentación se encuentra disponible para todo el Grupo, dentro de la Intranet de Telefónica, en un portal



integrado de Contabilidad y Reporting. En dicho portal, además del Manual digitalizado, se puede encontrar el histórico de Boletines NIIF, así como el Manual de Reporting con sus formularios y todos los detalles del plan de cuentas corporativo. Todas las comunicaciones de actualización en materia de contabilidad y reporting se hacen a través de esta herramienta, que se engloba dentro del proyecto de transformación digital del Grupo.

Asimismo, el Área de Políticas Contables mantiene una comunicación fluida con los responsables de contabilidad de las principales operaciones del Grupo, tanto de forma proactiva como reactiva. Esta comunicación no sólo es útil para resolver dudas o conflictos, sino también para garantizar la homogeneidad de los criterios contables en el Grupo, así como para compartir mejores prácticas entre las operadoras.

Mecanismos de captura y preparación de la información financiera

Tal y como se indicó anteriormente, existe un Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica que proporciona las instrucciones específicas para la elaboración de los detalles que conforman el paquete de reporte, facilitado por todos los componentes del Grupo Telefónica, para la elaboración de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica y de las notas explicativas consolidadas.

De igual manera, el Grupo Telefónica tiene implantado un sistema específico, a través de un software, que soporta el reporte de los estados financieros individuales de las distintas filiales, así como las notas y desgloses necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas. Esta herramienta es utilizada, asimismo, para realizar el proceso de consolidación y su análisis posterior. El sistema es gestionado centralizadamente, utilizando todos los componentes del Grupo Telefónica el mismo plan de cuentas.

4.7.5. Supervisión del funcionamiento del Sistema

Actividades de supervisión y resultados del SCIIF en 2021

Tal y como se ha mencionado anteriormente, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, estableciendo entre sus competencias la de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y los sistemas de gestión y control de riesgos, así como discutir con los Auditores de Cuentas las deficiencias significativas o debilidades materiales del sistema de control interno sobre el proceso de reporte financiero (SCIIF) detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Telefónica dispone de una Política de Control Interno, donde se establece que el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control, realiza la supervisión del sistema de control interno, con el apoyo de la unidad de Auditoría Interna del Grupo Telefónica. En dicha Política se define el 'control interno' como el proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la Compañía diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento. Con el propósito de ayudar al logro de sus objetivos, la Compañía cuenta con un modelo de control interno definido de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework *(2013).*

Asimismo, existe una Política de Organización de Auditoría Interna, la cual incluye aspectos sobre la organización y el funcionamiento de esta área. Conforme se establece en dicha Política, Auditoría Interna es el área en Telefónica encargada de confirmar, a través de la evidencia oportuna, el adecuado funcionamiento de las estructuras de control interno y de gestión de riesgos y, en su caso, detectar las posibles ineficiencias o incumplimientos del sistema de control que el Grupo establece a través de sus procesos. De esta forma, Auditoría Interna se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno.

La función de Auditoría Interna se desarrolla de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, y a este respecto, dispone del Certificado de Calidad otorgado por el Instituto Internacional de Auditores Internos.

En relación con la supervisión del control interno sobre la información financiera (SCIIF), Telefónica, S.A. como sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York, está sujeta asimismo a los requerimientos normativos establecidos por los organismos reguladores norteamericanos que afectan a las sociedades cotizadas en dicho mercado. Entre dichos requerimientos, se encuentra la antes mencionada Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, y en concreto, la Sección 404 de dicha ley, que establece la necesidad de evaluar anualmente la efectividad de los procedimientos y la estructura del control interno sobre la información financiera (SCIIF) por parte de las sociedades cotizadas en el mercado estadounidense. Para el cumplimiento de dicho requerimiento, y tal y como se expuso anteriormente, el Grupo Telefónica cuenta con un modelo de evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo el área de Auditoría Interna la encargada de realizar, con carácter anual, la evaluación de su efectividad.



Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en dicha ley y con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework (2013), el Auditor Externo emite su opinión independiente sobre la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Revisión de procesos y controles específicos
Sin perjuicio de que, en determinadas sociedades del Grupo, se cumplimente el cuestionario de autoevaluación atendiendo a criterios de relevancia de su aportación a las magnitudes económico-financieras del Grupo y otros factores de riesgo considerados, se realiza una revisión directa de sus procesos y controles clave, aplicando la Metodología de Evaluación ICFR-SOX del Grupo Telefónica, para lo que se dispone del Modelo de Definición de Alcances (que forma parte de dicha metodología de evaluación), que permite la identificación de los epígrafes financieros significativos, en el contexto de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) a nivel del Grupo Telefónica, en función de la metodología de evaluación mencionada, la cual, además, cumple con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework (2013).

Una vez identificados los epígrafes significativos en el alcance de la evaluación, en función de la materialidad consolidada calculada, la Metodología de Evaluación ICFR-SOX del Grupo Telefónica se aplica de la siguiente forma:

- Se identifican los procesos económico-financieros relevantes asociados a los epígrafes significativos, de manera que se alcance una cobertura razonable para la evaluación.
- También se identifican, los sistemas y herramientas de tecnología de la información (TI) e infraestructuras tecnológicas asociados a dichos procesos en el alcance.
- Se identifican los riesgos significativos sobre el reporte financiero asociados a dichos procesos.
- Se ejecutan recorridos (o *walkthroughs*) de los procesos económico-financieros en el alcance de la evaluación.
- Se evalúan, aplicando las correspondientes pruebas de evaluación en función de los riesgos identificados, la efectividad del diseño y la operatividad de las actividades de control que previamente han sido calificadas como clave.
- En su caso, se comunican a la Comisión de Auditoría y Control aquellas deficiencias de control identificadas, así como, la implementación de los correspondientes planes de acción, que son objeto de seguimiento periódico por la Comisión de Auditoría y Control.
- En caso de identificarse deficiencias de control y/u oportunidades de mejora durante los procedimientos de evaluación del SCIIF, éstas se comunican a la Dirección mediante las correspondientes conclusiones emitidas por Auditoría Interna, previo análisis de su impacto, tanto a nivel individual como agregado, en la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica. A los efectos de dicha evaluación, se toman en consideración los controles compensatorios existentes, que mitigan los riesgos de las deficiencias identificadas que no hayan podido ser remediadas al cierre del ejercicio.

Revisión de los controles generales de tecnologías de la información
Los controles generales de tecnologías de la información (ITGC) que soportan los procesos económico-financieros en el alcance de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) son evaluados al menos anualmente, considerando aspectos relativos fundamentalmente a normativas y directrices que se aplican a nivel global en el Grupo.

La revisión de los ITGC sobre los mencionados sistemas y herramientas de TI e infraestructuras tecnológicas tiene como objetivo evaluar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles clave relativos a (i) la gestión de cambios a programas, que incluye la autorización de los cambios implementados en producción y soportados por sus correspondientes pruebas de usuario (UAT por sus siglas en inglés), asegurando una adecuada segregación de funciones y de entornos; como (ii) el acceso lógico, que comprende el control de credenciales y perfiles, así como la segregación de funciones y la monitorización de actividades críticas en los sistemas y herramientas de TI y en las infraestructuras tecnológicas que los soportan (bases de datos y sistemas operativos); y (iii) otros controles generales de TI que soportan la correcta operación de los sistemas y herramientas de TI (gestión de los cambios a infraestructuras, copias de respaldo, gestión de tareas programadas y su monitorización y gestión de incidencias).

Cuestionarios de Autoevaluación
Adicionalmente, las sociedades dependientes del Grupo reciben anualmente cuestionarios de autoevaluación de control interno, cuyas respuestas deben ser posteriormente certificadas por los responsables del control interno sobre la información financiera (SCIIF) en cada sociedad (Presidentes Ejecutivos o /y Directores de Finanzas). En estos cuestionarios se abordan aspectos de control interno sobre la información financiera (SCIIF)



que se consideran requisitos mínimos para conseguir una seguridad razonable de la fiabilidad de la información financiera reportada. Las respuestas son auditadas por las unidades de Auditoría Interna correspondientes.

Planes de acción
En el caso de que se detecten deficiencias de control y/u oportunidades de mejora como resultado de la evaluación del SCIIF del Grupo Telefónica, en función del alcance establecido, los gestores responsables de los controles comunican los planes de acción comprometidos para la resolución de las deficiencias de control identificadas, así como los plazos previstos para su implantación, de la que realiza seguimiento periódico la Comisión de Auditoría y Control. Estos planes de acción tendrán como objetivos fundamentales:

- Remediar las deficiencias del control identificadas en la evaluación anual del SCIIF, de forma que las actividades de control operen de forma efectiva.

- Priorizar la implantación de oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos; las cuales, se definen como tal, ya que no constituyen deficiencias de control interno.

Conclusión de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) a 31 de diciembre de 2021
Auditoría Interna ha llevado a cabo la evaluación de la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) a 31 de diciembre de 2021. Para realizar esta evaluación, se consideraron las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission *(COSO)* en su informe Internal Control - Integrated Framework (2013). Con base en la evaluación realizada, se concluyó que, a 31 de diciembre de 2021, el SCIIF del Grupo Telefónica era efectivo conforme a lo establecido en dichas directrices.

Procedimiento de detección y gestión de debilidades

Como ya se ha indicado anteriormente, el área de Auditoría Interna tiene encomendado, entre otras funciones, el apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del funcionamiento del sistema de control interno para la información financiera (SCIIF).

La unidad de Auditoría Interna participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control e informa regularmente de las conclusiones de los trabajos realizados, así como de los planes de acción diseñados y comprometidos para su mitigación y del grado de implantación de estos. Esto incluye la comunicación de deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno que se hayan podido identificar en el proceso de evaluación del SCIIF, así como el seguimiento de la implementación de los planes de acción vinculados a las mismas.

Por otra parte, el Auditor Externo también participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar y aclarar, a requerimiento de la Comisión de Auditoría y Control, aspectos de sus informes de auditoría y del resto de los trabajos por él realizados, entre los que se encuentran los realizados para auditar la efectividad del control interno sobre el reporte financiero. El Auditor Externo está obligado a comunicar las deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno identificadas, en su caso, en el desarrollo de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF). Para ello tiene en todo momento acceso directo a la Alta Dirección y al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control. Asimismo, reporta independientemente a dicha Comisión los resultados de la fase preliminar y final de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

4.7.6. Informe del Auditor Externo

Tal y como se indicó anteriormente, el Grupo ha sometido a revisión, por parte del Auditor Externo, tanto la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework* (2013), como la presente descripción del informe sobre el SCIIF del Grupo Telefónica, incluyéndose su informe a continuación.

4.8. Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo

Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas)

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2021.

A. Estructura de la Propiedad

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social y los derechos de voto atribuidos, incluidos, en su caso, los correspondientes a las acciones con voto por lealtad, a la fecha de cierre del ejercicio:

Indique si los estatutos de la sociedad contienen la previsión de voto doble por lealtad:

No.

Fecha de la última modificación del capital social	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
23/12/2021	5.779.048.020,00	5.779.048.020	5.779.048.020

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

No.

A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,97	0,02	0,00	0,00	4,99
CaixaBank, S.A.	4,49	0,00	0,00	0,00	4,49
BlackRock, Inc.	0,00	4,32	0,00	0,16	4,48

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,02	0,00	0,02
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,32	0,16	4,48

A.3 Detalle, cualquiera que sea el porcentaje, la participación al cierre del ejercicio de los miembros del consejo de administración que sean titulares de derechos de voto atribuidos a acciones de la sociedad o a través de instrumentos financieros, excluidos los consejeros que se hayan identificado en el apartado A.2, anterior:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
D. José María Álvarez-Pallete López	0,03 %	0,00 %	0,03 %	0,00 %	0,07 %	0,00 %	0,00 %
D. Isidro Fainé Casas	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. José María Abril Pérez	0,01 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiríbar	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. Ángel Vilá Boix	0,01 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,03 %	0,00 %	0,00 %
D. Peter Erskine	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dª Carmen García de Andrés	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dª María Luisa García Blanco	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Peter Löscher	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco Javier de Paz Mancho	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	0,00 %	0,21 %	0,00 %	0,00 %	0,21 %	0,00 %	0,00 %

% total de derechos de voto titularidad de miembros del consejo de administración
0,34%

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
D. José María Abril Pérez	Otros accionistas de la sociedad	0,01 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiríbar	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dª María Luisa García Blanco	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	Otros accionistas de la sociedad	0,21 %	0,00 %	0,21 %	0,00 %



Detalle el porcentaje total de derechos de voto representados en el consejo:

% total de derechos de voto representados en el consejo de administración
9,82%

A.7 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí.

Intervinientes del pacto parasocial:

Telefónica, S.A.

Prosegur Global Alarmas Row, S.L./ Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.

% de capital social afectado:

0,86%

Breve descripción del pacto:

El 28 de febrero de 2020, y en el marco de la operación por la que Telefónica de Contenidos, S.A. adquirió el 50% del capital social de Prosegur Alarmas España, S.L. a Prosegur Global Alarmas Row, S.L., se entregaron a esta última, como pago del precio de dicha operación, 49.545.262 acciones de Telefónica, S.A. (las Acciones).

Ese mismo día, Telefónica, S.A., Prosegur Global Alarmas Row, S.L., como accionista, y Prosegur Compañía de Seguridad, S.A., como garante, firmaron un contrato por el que Prosegur Global Alarmas Row, S.L. se comprometió, entre otras obligaciones, a asumir ciertas restricciones sobre la transmisibilidad de las Acciones que le habían sido entregadas (el Pacto Parasocial).

En concreto, el Pacto Parasocial restringía la libre transmisión de las Acciones durante un período de nueve meses a contar desde su firma y contiene una serie de pactos que regulan la transmisión de las Acciones transcurrido ese plazo inicial.

Dicho pacto fue comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores como 'Otra Información Relevante' en fecha 28 de febrero de 2020, incluyendo la transcripción de las cláusulas relevantes incluidas en el contrato relativas a las restricciones a la transmisibilidad y a la venta ordenada de las Acciones.

Con fecha 2 de diciembre de 2020, Prosegur Global Alarmas Row, S.L. transmitió a Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. (compañía del Grupo Prosegur) 39.545.262 Acciones. Como consecuencia de la transmisión y de lo dispuesto en la Cláusula 2.3 del Pacto Parasocial, Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. suscribió un acuerdo de adhesión al Pacto Parasocial, quedando obligada en su condición de garante y de accionista.

Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene:

-

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

No.

A.8 Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

No.

A.9 Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas (*)	% total sobre capital social
139.329.370	—	2,41 %

(*) A través de:

--

A.11 Capital flotante estimado:

	%
Capital Flotante estimado	82,43 %

A.14 Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea:

Sí.

B. Junta General

B.4 Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

Datos de asistencia					
			% voto a distancia		
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	Voto electrónico	Otros	Total
07/06/2019	0,12%	53,62%	0,02%	0,89%	54,65%
De los que Capital Flotante:	0,07%	32,33%	0,02%	0,89%	33,31%
12/06/2020	0,07%	52,52%	0,14%	1,81%	54,54%
De los que Capital Flotante:	0,01%	33,37%	0,14%	0,56%	34,08%
23/04/2021	0,09%	54,94%	0,22%	1,65%	56,90%
De los que Capital Flotante:	0,03%	36,48%	0,22%	0,30%	37,03%

B. 5 Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas.

No.

B.6 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

Sí.

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	300

Número de acciones necesarias para votar a distancia	300

C. Estructura de la Administración de la Sociedad

C.1 Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	20
Número mínimo de consejeros	5
Número de consejeros fijados por la junta	17

1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
D. José María Álvarez-Pallete López	—	Ejecutivo	Presidente	26/07/2006	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Isidro Fainé Casas	—	Dominical	Vicepresidente	26/01/1994	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José María Abril Pérez	—	Dominical	Vicepresidente	25/07/2007	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José Javier Echenique Landiríbar	—	Independiente	Vicepresidente	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Ángel Vilá Boix	—	Ejecutivo	Consejero Delegado	26/07/2017	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Erskine	—	Otro Externo	Consejero	25/01/2006	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª Carmen García de Andrés	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª María Luisa García Blanco	—	Independiente	Consejero	25/04/2018	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Löscher	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª Verónica Pascual Boé	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	Otro Externo	Consejero	19/12/2007	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco José Riberas Mera	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª María Rotondo Urcola	—	Independiente	Consejero	29/09/2021	29/09/2021	Cooptación
Dª Claudia Sender Ramírez	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas

Número total de Consejeros	15

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, se hayan producido en el consejo de administración durante el período sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento de cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si el cese se ha producido antes del fin del mandato
Dª Sabina Fluxà Thienemann	Independiente	12/06/2020	29/09/2021	—	SI
D. Jordi Gual Solé	Dominical	08/06/2018	15/12/2021	Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales / Comisión de Estrategia e Innovación	SI
D. Ignacio Moreno Martínez	Dominical	23/04/2021	15/12/2021	Comisión de Auditoría y Control / Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales / Comisión de Sostenibilidad y Calidad	SI

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nombre o denominación del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente Ejecutivo	Licenciado en Ciencias Económicas. International Management Programme (IMP) por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Universidad Complutense de Madrid.
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	Licenciado en Ingeniería Industrial. MBA de Columbia Business School.

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	13,33 %

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

Nombre o denominación del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Licenciado en Ciencias Económica. Profesor en la Universidad de Deusto. En la actualidad, es Consejero de Arteche Lantegi Elekartea, S.A. y de Ibermática, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	Doctor en Ciencias Económicas. ISMP en Business Administration. Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, y de la Real Academia Europea de Doctores. Presidente y miembro de la Comisión Ejecutiva del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" y de Criteria Caixa, S.A.U., Presidente de Caixa Capital Risc SGEIC, S.A., Vicepresidente del Consejo de Administración de Inmo Criteria Caixa, S.A.U. Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited. Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), del World Savings Bank Institute (WSBI) y Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG). Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) y del Capítulo Español del Club de Roma. Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A. Vicepresidente de la Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras, y Fundador del Círculo Financiero.

Número total de consejeros dominicales	2
% sobre el total del consejo	13,33 %





CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación del consejero	Perfil
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Licenciado y Doctor en Física. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación y Comunicación Cuántica. Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich. Director de la División de Teoría de Max-Planck Institut für Quantenoptik y miembro de la sociedad Max-Planck. Director de la Escuela International Max Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas. *Honorarprofessor*, Universidad Técnica de Múnich.
D. José Javier Echenique Landiríbar	Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales. Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social. Consejero de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., Consejero de ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., y Consejero del Grupo Calcinor. Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero Asesor de la Deusto Business School, miembro del Círculo de Empresarios Vascos, y del McKinsey Advisory Council.
Dª Carmen García de Andrés	Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidenta de Fundación Tomillo. Miembro del Patronato de la Fundación Youth Business Spain. Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera. Miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano y de la Fundación Xavier de Salas. CoFundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser.
Dª María Luisa García Blanco	Licenciada en Derecho. Abogado del Estado (en excedencia). Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco.
D. Peter Löscher	Licenciado en Economía y en Administración de Empresas. MBA en la Universidad de Economía de Viena. Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái). Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan. Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava. Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG, miembro del Consejo de Supervisión de Royal Philips, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.
Dª Verónica Pascual Boé	Licenciada en Ingeniería Aeronáutica. Máster en Administración de Empresas (MBA). Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Diversos estudios de postgrado en INSEAD, Standford, y Harvard Business School. Lidera un grupo de empresas vinculadas a la transformación digital. Representante de Consejero de ASTI Mobile Robotics Group. Presidenta de la Fundación Asti Tecnología y Talento. Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).
D. Francisco José Riberas Mera	Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción, S.A. Miembro del Consejo de Administración de CIE Automative, S.A. y de Wallbox N.V. Forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek, entre las que se incluyen sociedades de los Grupos Gonvarri, Acek Energías Renovables e Inmobiliaria Acek. Presidente de la Fundación Endeavor en España y de la Fundación Consejo España-China. Presidente de Sernauto (Asociación Española de Proveedores de Automoción).
Dª María Rotondo Urcola	Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Ha recibido formación complementaria en diversas Instituciones como ESG Academy/Foretica, IESE, IC-A, EEC, IMD, NYU, Harvard, Boston College, entre otros. Imparte clases de Mercados de Capitales en el Instituto de Consejeros y Administradores (ICA), y de Comunicación de Operaciones Especiales en el Máster de Relaciones con Inversores en Bolsas y Mercados (BME). Co-Directora y profesora en el Programa de Sostenibilidad del Instituto de Empresa (IE) SYCA. Consejera Independiente de CACEIS Bank Spain y de Santander CACEIS Latam Holdo, y Consejera Independiente de Libertas 7. Participa en el Consejo Asesor de Top Boards-Headspring (Financial Times – Instituto de Empresa).
Dª Claudia Sender Ramírez	Licenciada en Ingeniería Química. Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School. Consejera de LafargeHolcim Ltd, Consejera de Gerdau, S.A., Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A. y Consejera de Materlúgica Gerdau, S.A. Consejera de la ONG Amigos do Bem.

Número total de consejeros independientes	9
% total del consejo	60,00 %



Indique si algún Consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de Consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, Consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

--

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

--





OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
D. Peter Erskine	D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero 'Otro Externo'.	Telefónica, S.A.	Licenciado en Psicología. Doctor Honoris causa por University of Reading. Hasta diciembre de 2007 fue Consejero y Chief Executive Officer de Telefónica Europe Plc, fecha en la que fue nombrado Consejero no ejecutivo. Desde 2009 hasta diciembre de 2015 fue Presidente de Ladbrokes, Plc. Presidente de la Organización benéfica Brainstorm.
D. Francisco Javier de Paz Mancho	D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2007, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero 'Otro Externo'.	Telefónica, S.A.	Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra). Ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Desde julio de 2016 y hasta diciembre de 2021, ha sido Presidente de Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A. Desde 2014 hasta 2016 ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos, S.A.U.

Número total de otros consejeros externos	2
% total del consejo	13,33 %

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el período en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
—	—	—	—

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de Consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales Consejeras:

	Número de Consejeras				% sobre el total de Consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Ejecutivas	0	0	0	0	0,00 %	0,00%	0,00%	0,00%
Dominicales	0	0	0	0	0,00 %	0,00%	0,00%	0,00%
Independientes	5	5	5	3	55,56 %	55,56%	55,56%	33,33%
Otras Externas	0	0	0	0	0,00 %	0,00%	0,00%	0,00%
Total:	5	5	5	3	33,33 %	29,41%	29,41%	17,65%

C.1.11 Detalle los cargos de consejero, administrador o director, o representante de los mismos, que desempeñen los consejeros o representantes de consejeros miembros del consejo de administración de la sociedad en otras entidades, se traten o no de sociedades cotizadas:

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
D. José María Álvarez-Pallete López	VMED O2 UK Ltd.	Consejero
D. Isidro Fainé Casas	Fundación Bancaria "la Caixa"	Presidente
	Criteria Caixa, S.A.U.	Presidente
	Inmo Criteria Caixa, S.A.U.	Vicepresidente 1º
	Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.	Presidente
	Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)	Presidente
	World Savings Banks Institute (WSBI)	Presidente
	European Savings Banks Group (ESBG)	Vicepresidente
	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	Presidente
	Capítulo Español del Club de Roma	Presidente
	Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras (RACEF)	Vicepresidente
D. José María Abril Pérez	Ibermática, S.A.	Consejero
	Arteche Lantegi Elkartea, S.A.	Consejero
D. José Javier Echenique Landiríbar	ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	Consejero
	ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L.	Consejero
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Grupo Calcinor	Consejero
D. Ángel Vilá Boix	VMED O2 UK Ltd.	Consejero
D. Peter Erskine	VMED O2 UK Ltd.	Consejero
	Telefónica Deutschland Holding, AG (Grupo Telefónica)	Consejero

D. Peter Löscher	Sulzer AG	Presidente
	Royal Philips N.V.	Consejero
	Telefónica Deutschland Holding, AG (Grupo Telefónica)	Presidente
	Thyssen-Bornemisza Group AG	Consejero
	Doha Venture Capital LLC	Consejero
Dª Verónica Pascual Boé	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
	Asti Mobile Robotics Group S.L.U.	Representante de Consejero
	Asti Mobile Robotics S.A.U.	Representante de Consejero
	Albp. Corp. S.L.U.	Administrador Único
	Asmv Technologies Distribution S.L.U.	Administrador Único
	Manco Partners S.L.	Administrador Único
	Fundación Asti Talent and Technology Foundation	Presidente
	Asti France S.A.S.	Presidente
	Asti Mobile Robotics GmbH	Representante de Consejero
	Asti Mobile Robotics Inc	Representante de Consejero
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Telefónica Brasil, S.A. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (Grupo Telefónica)	Consejero
D. Francisco José Riberas Mera	Acek Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.	Representante de Consejero
	Gestamp Automoción, S.A.	Presidente
	Sociedades del Grupo Gestamp Automoción	Consejero
	Holding Gonvarri, S. L.	Secretario Consejero
	Sociedades del Grupo Gonvarri	Consejero
	Acek Energías Renovables, S.L.	Administrador Solidario
	Sociedades del Grupo Acek Energías Renovables	Consejero
	Inmobiliaria Acek, S.L.	Administrador Solidario
	Sociedades del Grupo Inmobiliaria Acek	Consejero
	CIE Automotive, S.A.	Consejero
	Otras sociedades participadas por Acek, Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.	Consejero
	Orilla Asset Management, S.L.	Administrador Único
	Q-Energy Tenencia y Gestión III, SCR, S.A.	Consejero
	Wallbox, N.V.	Consejero
	Otras sociedades participadas por Orilla Asset Management, S.L.	Consejero
Dª María Rotondo Urcola	Caceis Bank Spain, S.A.U.	Consejero
	Libertas 7	Consejero
	Santander Caceis Latam Holding 1, S.L.	Consejero
Dª Claudia Sender Ramírez	LafargeHolcim Ltd.	Consejero
	Gerdau, S.A.	Consejero
	Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A.	Consejero
	Metalúrgica Gerdau, S.A.	Consejero
	Amigos do Bem	Consejero



Se indican a continuación qué cargos de los señalados en el cuadro anterior se encuentran retribuidos:

D. Isidro Fainé Casas: Presidente de Criteria Caixa, S.A.U.; Vicepresidente Primero de Inmo Criteria Caixa, S.A.U.; Presidente de Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.; y Presidente de Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

D. José María Abril Pérez: Consejero de Ibermática, S.A. y Consejero de Arteche Lantegi Elkartea, S.A.

D. José Javier Echenique Landiríbar: Consejero de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.; Consejero de ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L.; Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.; y Consejero del Grupo Calcinor.

D. Peter Erskine: Consejero de VMED O2 UK Limited; y Consejero de Telefónica Deutschland Holding, AG.

D. Peter Löscher: Presidente de Sulzer AG; Consejero de Royal Philips N.V.; Presidente de Telefónica Deutschland, AG; Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG; y Consejero de Doha Venture Capital LLC.

Dª Verónica Pascual Boé: Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM); y Representante de Consejero de Asti Mobile Robotics Group, S.L.U.

D. Francisco Javier de Paz Mancho: Consejero de Telefónica Brasil, S.A.; y Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.

D. Francisco José Riberas Mera: Representante de Consejero de Acek Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.; Presidente de Gestamp Automoción, S.A.; Consejero de Sociedades del Grupo Gestamp Automoción; Administrador Único de Orilla Asset Management, S.L.; y Consejero de Wallbox, N.V.

Dª María Rotondo Urcola: Consejera de Caceis Bank Spain, S.A.U.; Consejera de Libertas 7; y Consejera de Santander Caceis Latam Holding 1, S.L.

Dª Claudia Sender Ramírez: Consejera de LafargeHolcim Ltd; Consejera de Gerdau, S.A.; Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A., y Consejera de Metalúrgica Gerdau, S.A.

Indique, en su caso, las demás actividades retribuidas de los consejeros o representantes de los consejeros, cualquiera que sea su naturaleza, distinta de las señaladas en el cuadro anterior.

D. José Javier Echenique Landiríbar: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica España; y Miembro de McKinsey Advisory Council.

D. José María Abril Pérez: Asesor de Madlane Bay, S.L.

D. Juan Ignacio Cirac Sasturain: Director de la División en Teoría Max-Planck, Institut fur Quantenoptik; y Director y miembro científico de la Sociedad Max Planck (Alemania).

Dª María Luisa García Blanco: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica España; y Socio de Salama García Blanco Abogados.

D. Francisco Javier de Paz Mancho: Miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Hispanoamérica.

Dª María Rotondo Urcola: Co-Directora Exec Education SYCA de IE Instituto de Empresa; Profesora de IE Instituto de Empresa; y Profesora de BME.

Dª Claudia Sender Ramírez: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Hispanoamérica.

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

Sí.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	19.157
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados (miles de euros)	2.137
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos no consolidados (miles de euros)	18.834
Importe de los fondos acumulados por los consejeros antiguos por sistemas de ahorro a largo plazo (miles de euros)	684

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
D. Pablo de Carvajal González	Secretario General y del Consejo, Director Global de Regulación y Responsable del área de Seguridad
Dª Laura Abasolo García de Baquedano	Directora General de Finanzas y Control y Responsable de Hispanoamérica
D. Eduardo Navarro de Carvalho	Director de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
D. Mark Evans	Director de Estrategia y Desarrollo
D. Juan Francisco Gallego Arrechea	Director de Auditoría Interna Corporativa

Número de mujeres en la alta dirección	1
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	20 %

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	8.862





C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

Sí.

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración.

Sí.

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

No.

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	13
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	2

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de la Comisión Delegada	19
Número de reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	11
Número de reuniones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	12
Número de reuniones de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad	10
Número de reuniones de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	11
Número de reuniones de la Comisión de Estrategia e Innovación	11

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	13
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	98,19 %
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	12
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	99,55 %

C. 1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

No.

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

-

C.1.29 ¿El Secretario del Consejo tiene la condición de Consejero?

No.

Si el Secretario no tiene la condición de Consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del Secretario	Representante
D. Pablo de Carvajal González	—



C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

No.

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

No.

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que el importe anterior supone sobre los honorarios facturados por trabajos de auditoría a la sociedad y/o su grupo:

Si

	Sociedad	Sociedades del Grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	455	1.174	1.629
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	12,90	7,21	8,22

Observaciones
Estos importes se corresponden en su totalidad con servicios relacionados con la auditoría: trabajos relacionados con la revisión de la información requerida por las autoridades regulatorias, la emisión de informes de procedimientos acordados sobre información financiera que no sean solicitados por organismos legales o regulatorios, la emisión de *comfort letters,* el informe de aseguramiento razonable sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y la verificación de la información no financiera de los informes anuales.

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas salvedades.

No.

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	5	5
Número de ejercicios auditados por la firma actual de Auditoría/Número de ejercicios que la Sociedad o su Grupo han sido auditados (en %)	12,82	16,13

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

Sí.

Detalle el procedimiento



La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información -salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones ordinarias a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad. De igual manera, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno detallan el régimen de funcionamiento de estas Comisiones.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 27) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Número de beneficiarios	27
Tipo de beneficiario Consejeros Ejecutivos, Altos Directivos y otros Empleados	

Descripción del Acuerdo: Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

En cuanto a los miembros de la Alta Dirección de la Compañía, éstos tienen reconocido contractualmente, con carácter general, el derecho a percibir la compensación económica que se indica a continuación en caso de extinción de la relación por causa imputable a la Compañía, y en algún caso también por acaecimiento de circunstancias objetivas, como pudiera ser el cambio de control de la Compañía. Por el contrario, si la extinción de la relación tiene lugar por incumplimiento imputable al Directivo, éste no tendrá derecho a compensación alguna.



Sin embargo, es necesario indicar que, en determinados casos, la indemnización que tiene derecho a percibir el miembro de la Alta Dirección, según su contrato, no responde a estos criterios generales sino a circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó dicho contrato. La compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, consiste, como máximo, en tres anualidades y una más según la antigüedad en la Compañía. La anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Por otra parte, y en lo que respecta a los contratos laborales que ligan a los empleados con la Compañía bajo una relación laboral común, éstos no contienen cláusula de indemnización por extinción de la relación laboral, por lo que el trabajador tendrá derecho a la indemnización que, en su caso, le corresponda en aplicación de la normativa laboral. Sin perjuicio de lo anterior, determinados empleados de la Compañía, en función de sus niveles y antigüedad, y dependiendo de las circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó el contrato, tienen reconocido contractualmente, en algunos casos, el derecho a percibir una compensación, en los mismos supuestos que la referida en el párrafo anterior, consistente, con carácter general, en una anualidad y media. Esta anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si, más allá de los supuestos previstos por la normativa, estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de Administración	Junta General
Órgano que autoriza las cláusulas	-	-

¿Se informa a la Junta General sobre las cláusulas?	No

C.2 Comisiones del Consejo de Administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del Consejo de Administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DELEGADA

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	25,00%
% de consejeros dominicales	25,00%
% de consejeros independientes	25,00%
% de otros externos	25,00%

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	100,00%
% de otros externos	0,00%



Identifique a los Consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia
D. Peter Löscher
D. José Javier Echenique Landiríbar
Dª Carmen García de Andrés
Dª María Rotondo Urcola
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo
19/02/2020

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y BUEN GOBIERNO

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	40,00%

COMISIÓN DE REGULACIÓN Y ASUNTOS INSTITUCIONALES

Nombre	Cargo	Categoría
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	75,00%
% de otros externos	25,00%

COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

Nombre	Cargo	Tipología
Dª María Luisa García Blanco	Presidente	Independiente
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	83,33%
% de otros externos	16,67%

COMISIÓN DE ESTRATEGIA E INNOVACIÓN

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	20,00%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	20,00%



C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de Consejeras			
	Ejercicio 2021 Número %	**Ejercicio 2020 Número %**	**Ejercicio 2019 Número %**	**Ejercicio 2018 Número %**
Comisión Delegada	0	0	0	0
Comisión de Auditoría y Control	2 (50,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	1 (20,00%)	1 (20,00%)	2 (40,00%)	1 (20,00%)
Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	2 (50,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)
Comisión de Sostenibilidad y Calidad	4 (66,67%)	2 (40,00%)	2 (50,00%)	2 (50,00%)
Comisión de Estrategia e Innovación	2 (40,00%)	1 (16,67%)	1 (16,67%)	0

D. Operaciones vinculadas y Operaciones intragrupo

D.2 Detalle de manera individualizada aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o sus entidades dependientes y los accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el consejo de administración de la sociedad, indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	% Participación	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Importe (miles de euros)	Órgano que lo ha aprobado	Identificación del accionistas significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
(1)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	5.542	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(2)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	1.472	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(3)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	106	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(4)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	774	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(5)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	7.578	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(6)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	85.705	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(7)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	251.080	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(8)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	292	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(9)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	107.882	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(10)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	6.225.981	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(11)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	331.277	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(12)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	803.969	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(13)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	85.705	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si



(14)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Telefónica, S.A.	261.522	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(15)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	2.312	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(16)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	12.898	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(17)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	1.979	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(18)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	16.941	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(19)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	1.520	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(20)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	4.664	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(21)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	149	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(22)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	26.451	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(23)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	8.641	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(24)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	8	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(25)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	4.970	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(26)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	79.962	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(27)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	147.188	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(28)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	221	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(29)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	10.084	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(30)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	438.165	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(31)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	108.038	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(32)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	5.607	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(32)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	75	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(34)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	10.084	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(35)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	142	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si




(36)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,99	Resto Grupo Telefónica	79.962	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	Si
(37)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	871	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(38)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	1.620	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(39)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	27	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(40)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	21.120	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(41)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	8.400	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(42)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	113.130	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(43)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	263.666	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(44)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	26.368	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(45)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	354.406	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(46)	CaixaBank, S.A.	4,49	Telefónica, S.A.	21.120	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(47)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	6.547	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(48)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	14	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(49)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	8.169	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(50)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	242.475	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(51)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	10	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(52)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	66	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(53)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	83.372	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(54)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	91.580	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(55)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	516	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(56)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	92.131	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(57)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	1.550	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si





(58)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	144.767	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(59)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	88	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(60)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	181.766	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(61)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	331.372	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(62)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	28.002	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(63)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	26.228	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(64)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	84.831	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si
(65)	CaixaBank, S.A.	4,49	Resto Grupo Telefónica	144.767	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales CaixaBank	Si

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	**Naturaleza de la relación**	**Tipo de la operación y otra información necesaria para su evaluación**
(1)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Gastos financieros
(2)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Recepción de servicios
(3)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Otros gastos
(4)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Ingresos financieros
(5)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Dividendos recibidos
(6)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestatario)
(7)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: otros (prestatario)
(8)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Garantías y avales recibidos
(9)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos
(10)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Derivados (nocional)
(11)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Derivados (valor razonable)
(12)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Otros derechos de cobro
(13)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Préstamos y créditos recibidos
(14)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Otras obligaciones de pago
(15)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Gastos financieros



(16)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Recepción de servicios
(17)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Compra de bienes (terminados o en curso)
(18)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Remuneraciones
(19)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Otros gastos
(20)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Ingresos financieros
(21)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Contratos de colaboración
(22)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Prestación de servicios
(23)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Venta de bienes (terminados o en curso)
(24)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Beneficios por baja o enajenación de activos
(25)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Otros ingresos
(26)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestatario)
(27)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Garantías y avales recibidos
(28)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Compromisos adquiridos
(29)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Acuerdos de financiación créditos (prestamista)
(30)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Derivados (nocional)
(31)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Operaciones de Factoring vigentes
(32)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Clientes y deudores comerciales
(32)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Préstamos y créditos concedidos
(34)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Otros derechos de cobro
(35)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Proveedores y acreedores comerciales
(36)	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A	Contractual	Préstamos y créditos recibidos
(37)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Gastos financieros
(38)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Recepción de servicios
(39)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Ingresos financieros
(40)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: otros (prestatario)
(41)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Garantías y avales recibidos
(42)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos
(43)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Derivados (nocional)
(44)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Derivados (valor razonable)
(45)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Otros derechos de cobro
(46)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Otras obligaciones de pago
(47)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Gastos financieros
(48)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Arrendamientos
(49)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Recepción de servicios
(50)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Compra de bienes (terminados o en curso)
(51)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Otros gastos
(52)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Ingresos financieros



(53)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Prestación de servicios
(54)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Venta de bienes (terminados o en curso)
(55)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Otros ingresos
(56)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Compras de inmovilizado intangible
(57)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Compras de inmovilizado material
(58)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestatario)
(59)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Contratos de arrendamiento financiero (arrendatario)
(60)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Garantías y avales recibidos
(61)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Compromisos adquiridos
(62)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Operaciones de Factoring vigentes
(63)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Clientes y deudores comerciales
(64)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Proveedores y acreedores comerciales
(65)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Préstamos y créditos recibidos

D.3 Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con los administradores o directivos de la sociedad, incluyendo aquellas operaciones realizadas con entidades que el administrador o directivo controle o controle conjuntamente, e indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

	Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Vínculo	Importe (miles de euros)	Órgano que lo ha aprobado	Identificación del accionistas significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
(1)	Dª Verónica Pascual Boé	Telefónica Digital España, S.L.U. / Telefónica IoT & Big Data Tech, S.A.	Sociedad en la que el Consejero tiene o puede ejercer control		Consejo de Administración	Dª Verónica Pascual Boé	SI

	Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Naturaleza de la operación y otra información necesaria para su evaluación
(1)	Dª Verónica Pascual Boé	Acuerdo Marco suscrito el 25 de septiembre de 2020 con Asti Mobile Robotics, S.A. Durante 2021 se concretaron ciertos proyectos comerciales en España, sin que hayan supuesto desembolsos económicos en dicho ejercicio. Ver Nota 11 (Partes Vinculadas) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2021.



D.4 Informe de manera individualizada de las operaciones intragrupo significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad con su sociedad dominante o con otras entidades pertenecientes al grupo de la dominante, incluyendo las propias entidades dependientes de la sociedad cotizada, excepto que ninguna otra parte vinculada de la sociedad cotizada tenga intereses en dichas entidades dependientes o éstas se encuentren íntegramente participadas, directa o indirectamente, por la cotizada.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

D.5 Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con otras partes vinculadas, que lo sean de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad adoptadas por la UE, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.



G. Grado de seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. **Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.**

Explique

De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10% del total capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10%.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente, sea por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, pueda emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

Asimismo, el artículo 30 de los Estatutos establece que para ser designado Consejero se precisará ser titular, con una antelación superior a 3 años, de un número de acciones de la propia Sociedad que representen, al menos, un valor nominal de 3.000 euros, las cuales no podrá transferir durante el ejercicio de su cargo. Estos requisitos no serán exigibles a las personas que en el momento de su nombramiento se hallen vinculadas a la Sociedad por una relación laboral o profesional, ni cuando el Consejo de Administración acuerde su dispensa con el voto a favor de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros.

Por otro lado, el artículo 31 de los Estatutos dispone que, para que un Consejero pueda ser designado Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada, será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los 3 años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento del blindaje.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas las cláusulas estatuarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70% del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por su parte, los requisitos especiales exigibles para ser designado Consejero (artículo 30 de los Estatutos Sociales) o Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada (artículo 31 de los Estatutos Sociales) se justifican por la voluntad de que el acceso al órgano de administración y, dentro del mismo, a los cargos de mayor relevancia, esté reservado a personas que hayan demostrado un compromiso con la Sociedad y, además, cuenten con la debida experiencia como miembros del Consejo, de tal forma que se asegure una continuidad en el modelo de gestión del Grupo Telefónica en interés de todos sus accionistas y stakeholders. En todo caso, estos requisitos especiales podrán ser excepcionados cuando se cuente con un amplio consenso de los miembros del Consejo de Administración, como lo es el voto favorable de, al menos,



el 85 por 100 de sus miembros establecido por los referidos artículos de los Estatutos Sociales.

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.
b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

No aplicable

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

Cumple

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

a) Informe sobre la independencia del auditor.

b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

Cumple

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple



8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

Cumple

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el Consejo de Administración.

c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

No aplicable

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

No aplicable

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple

14. Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:

a) sea concreta y verificable;

b) asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración; y,

c) favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la



compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40 % de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Cumple

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración, y no tengan vínculos entre sí.

Cumple

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

No aplicable

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número



que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

No aplicable

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

Cumple

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

No aplicable

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

Cumple

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple



26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

No aplicable

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo, -incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción- revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación



al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la Sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.

c) El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

e) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple



46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas- se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Explique

Tanto el artículo 40 de los Estatutos Sociales, como el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración, prevén expresamente, al regular la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que el Consejo de Administración podrá acordar la constitución de dos comisiones, atribuyendo separadamente a una de ellas las competencias en materia de nombramientos y, a la otra, las relativas a retribuciones, pudiendo asignarse las competencias de buen gobierno a una o a otra.

El Consejo de Administración no ha considerado oportuno, hasta la fecha, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, por entender que la reunión en una misma Comisión de las competencias relativas a la evaluación de los Consejeros, y las relacionadas con su remuneración, favorece la coordinación y propicia un sistema retributivo orientado hacia la consecución de resultados (pay for performance). Asimismo, el Consejo considera que la carga de trabajo que tiene la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y, por tanto, sus miembros, es razonable y no hace conveniente, por el momento, dividirla en dos Comisiones distintas.

Obsérvese, además, que el Consejo de Administración cuenta actualmente con cinco Comisiones Consultivas (Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y Comisión de Estrategia e Innovación), además de la Comisión Delegada.

En este contexto, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se habría compadecido mal con el objetivo simplificador de la reorganización de las Comisiones Consultivas o de Control de la Compañía, aprobada por el Consejo de Administración el 27 de abril de 2016, generando ineficiencias innecesarias y necesidades de dotación adicionales.

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.



d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los Consejeros.

Explique

1. Las comisiones de supervisión y control que tienen atribuidas las competencias a las que hace referencia la recomendación 52 son la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Las reglas de composición y funcionamiento de ambas Comisiones se detallan en el Reglamento del Consejo de Administración y en los Reglamentos específicos de cada una de ellas. Asimismo, ambas Comisiones no solo cumplen con las prescripciones legales aplicables, sino que, en determinados aspectos, las mejoran. Así, por ejemplo, de acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha de contar con mayoría de independientes, frente al mínimo de dos que exige la ley. Más aún, en la práctica, está integrada por tres Consejeros independientes y dos con la categoría de 'Otro externo'.

2. Además, el Consejo de Administración cuenta con otras Comisiones consultivas que tienen atribuidas otras funciones (Regulación y Asuntos Institucionales, Sostenibilidad y Calidad, y Estrategia e Innovación), muy vinculadas con los negocios desarrollados por la Sociedad y con aspectos de gestión, y, en particular, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad tiene atribuidas algunas de las funciones señaladas en las Recomendaciones 53 y 54 siguientes.

Dichas Comisiones están expresamente reguladas en el Reglamento del Consejo de Administración, aunque de forma algo menos detallada que en el caso de las que son legalmente obligatorias. No obstante, a todas estas Comisiones consultivas no legalmente obligatorias les resultan de aplicación, en la práctica, las normas de funcionamiento previstas en las letras c), d) y e) de esta Recomendación 52.

Se ha considerado que en las Comisiones con competencias en asuntos vinculados con los negocios de la Sociedad y con aspectos de gestión no es imprescindible que estas sean presididas por Consejeros independientes, sino que resulta preferible atender, para designar al Consejero que debe presidirlas, a los conocimientos técnicos y la experiencia concreta de sus miembros. Por lo demás, destacar que todas las Comisiones del Consejo están compuestas por mayoría de Consejeros independientes.

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración, que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple



54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.

e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los Derechos Humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.

b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.

c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.

d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a. Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b. Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c. Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el



rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción (‘malus’) basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple parcialmente

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable, ante circunstancias como las descritas en esta recomendación. Además, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar, incluso, la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.



Explique

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.



4.9. Otras Informaciones de interés

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.

--

2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de Julio de 2010.

- Nota 1 al Apartado 4.2.2 del Informe Anual de Gobierno Corporativo y al Apartado A.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

De conformidad con la última comunicación remitida por Blackrock, Inc. a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con fecha 31 de marzo de 2020, el detalle de la cadena de control a través de la que dicha entidad posee los derechos de voto y/o los instrumentos financieros es la siguiente:

1.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., Blackrock HK Holdco Limited, BlackRock Lux Finco S.a.r.l., BlackRock Japan Holdings GK, BlackRock Japan Co., Ltd.

2.- BlackRock, Inc., Trident Merger, LLC, BlackRock Investment Management, LLC.

3.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited.

4.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Australia Holdco Pty. Ltd., BlackRock Investment Management (Australia) Limited.

5.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock International Limited.

6.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Institutional Trust Company, National Association.

7.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Fund Advisors.

8.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc.

9.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., BlackRock HK Holdco Limited, BlackRock Asset Management North Asia Limited.

10.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited, BlackRock Asset Management Deutschland AG.

11.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., Blackrock Holdco 3, LLC, BlackRock Canada Holdings LP, BlackRock Canada Holdings ULC, BlackRock Asset Management Canada Limited.



12.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Capital Holdings, Inc., BlackRock Advisors, LLC.

13.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Advisors (UK) Limited.

14.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd, BlackRock (Singapore) Limited.

15.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock (Netherlands) B.V.

- Nota 2 al Apartado A.3. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

En aquellos casos en los que el porcentaje total de derechos de voto no coincide con la suma de las participaciones directas e indirectas es consecuencia del redondeo de los decimales.

El porcentaje total de derechos de voto representados en el Consejo de Administración (9,82%) es el resultado de sumar el porcentaje total de derechos de voto titularidad de miembros del Consejo de Administración (0,34%) y el porcentaje total de derechos de voto de los accionistas significativos de la Compañía representados en el Consejo de Administración: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (4,99%), representado en el Consejo de Administración por el Consejero Dominical D. José María Abril Pérez, y CaixaBank, S.A. (4,49%), representado en el el Consejo de Administración por el Consejero Dominical D. Isidro Fainé Casas.

-Nota 3 al Apartado C.1.11 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

D. Peter Erskine renunció a su cargo de miembro del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG con efectos de 31 de diciembre de 2021.

Asimismo, se indican a continuación otros cargos desempeñados por los Consejeros de la Compañía (distintos a los solicitados en el apartado C.1.11):

D. José María Álvarez-Pallete López es miembro del Consejo Asesor de SEAT, S.A., Presidente de la Asociación GSMA (desde febrero de 2022), Presidente de la Fundación Telefónica (desde febrero de 2022), Patrono de la Fundación Profuturo y miembro del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (desde febrero de 2022).

D. Isidro Fainé Casas es Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A., Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited, miembro del Patronato de Museo Nacional del Prado y miembro del Patronato de la Fundación Carlos Slim.

D. José Javier Echenique Landiríbar es Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero Asesor de la Deusto Business School y miembro del Círculo de Empresarios Vascos.

D. Ángel Vilá Boix es Patrono de la Fundación Telefónica y Miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y Telefónica Tech.

D. Juan Ignacio Cirac Sasturain es Co-Director de Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas Munich, Director de la Escuela International Max-Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas, Honorarprofessor Universal Técnica de Munich, y Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.

D. Peter Erskine es Presidente de la Organización benéfica BRAINSTORM.

Dª Carmen García de Andrés es Presidente de la Fundación Tomillo, miembro del Patronato de la Fundación Youth Business Spain, Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, miembro del Patronato de la Fundación Xavier de Salas, miembro del Consejo de la iniciativa colectiva Juntos por el Empleo de los más desfavorecidos, y Co-Fundadora y miembro del Patronato de la Fundación Aprendiendo a Ser.

D. Peter Löscher es Miembro Emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur, Miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi y Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

Dª Verónica Pascual Boé es miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.

D. Francisco José Riberas Mera es Presidente de Sernauto (Asociación de Proveedores de Automoción), Presidente de la Fundación Consejo Asesor España-China y Presidente de la Fundación Endeavor en España.

Dª Claudia Sender Ramírez es miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.

-Nota 4 al Apartado C.1.14 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

En la remuneración total de la Alta Dirección se incluye el importe correspondiente a las acciones brutas que tienen derecho a percibir los Directivos integrados en la Alta Dirección de la Compañía a la finalización del Segundo Ciclo (2019-2022) del *Performance Share Plan.*

- Nota 5 al Apartado D.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

Ver información complementaria en la Nota 11 (Partes Vinculadas) a los Estados Financieros Consolidados 2021 de Telefónica, S.A.

- Nota 6 al Apartado D.5. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

No existen operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por Telefónica, S.A. o sus sociedades dependientes con el Grupo Telefónica Factoring y con Adquira España, S.A. Esta información se recoge en la Nota 10 (Empresas asociadas y negocios conjuntos) y en la Nota 11 (Partes vinculadas) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2021.

- Nota 7 al Apartado G del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Se hace constar que en las Recomendaciones 2, 10, 11, 19, 20, 23, y 28 se ha indicado que no son aplicables ya que la situación a la que hacen referencia dichas Recomendaciones no se han verificado durante el ejercicio 2021.

- Nota 8 Detalle de los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entran en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

1.- Con fecha 29 de abril de 2013, Telefónica, S.A. y TLK Investment, CV (sociedad perteneciente al Grupo Empresarial guatemalteco Corporación Multi-Inversiones) (CMI) suscribieron un acuerdo en virtud del cual Telefónica y CMI constituyeron una sociedad conjunta, Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L.U. (TCI), en la que Telefónica aportó sus activos en Centroamérica (con excepción de los activos de Costa Rica) y CMI realizó una aportación dineraria por importe de USD 500.000.000. Como consecuencia de estas aportaciones, Telefónica es titular de una participación del 60%, y CMI lo es de una participación del 40% en el capital social de TCI. El cierre de esta operación se llevó a cabo el 2 de agosto de 2013.

Asimismo, Telefónica y CMI suscribieron un Acuerdo de Accionistas de TCI, incluyendo una cláusula de cambio de control, en virtud de la cual se establece que en el caso de producirse un cambio de control en CMI o en Telefónica, la otra parte tendrá, a su elección, (i) el derecho de adquirir (opción de compra) toda la participación que el accionista que haya sufrido el cambio de control tuviese en ese momento en el capital de TCI, o (ii) el derecho de vender (opción de venta) toda la participación que ésta tuviese en TCI a dicho accionista. En ambos casos, el precio de adquisición de las participaciones tendrá como referente el valor de mercado de TCI determinado por un experto independiente.

A efectos del Acuerdo de Accionistas se entenderá como cambio de control (i) en el caso de CMI, aquella situación en la que la última persona física o jurídica que ostente el control sobre CMI deje de ostentarlo, y (ii) en el caso de Telefónica, el supuesto en el que una persona física o jurídica que no tuviese con anterioridad el control de Telefónica pase a ostentarlo. En ambos casos, se entenderá por 'control' lo dispuesto a estos efectos en las normas IFRS *(International Financial Reporting Standards)*.

2.- Contratos de Financiación:

Con fecha 15 de marzo de 2018, Telefónica, S.A., como prestataria, y un grupo de entidades de crédito, como prestamistas, con National Westminster Bank plc como banco agente, suscribieron un crédito sindicado por importe de hasta 5.500 millones de euros.

Con fecha 13 de enero de 2022, Telefónica, S.A. suscribió un contrato de modificación a la referida financiación sindicada con diversas entidades de crédito nacionales y extranjeras, por un importe total máximo de 5.500 millones de euros, ligada a objetivos de sostenibilidad: reducción de emisiones de gases de efecto invernadero e incremento de mujeres en puestos ejecutivos.

Asimismo, el 11 de diciembre de 2015, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Niederlassung Deutschland, The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., sucursal en España, Mizuho Bank Ltd, AB Svensk Exportkredit y Société Générale S.A., como prestamistas originales, y con el apoyo de Exportkreditnämnden, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 750 millones de dólares estadounidenses. También en esa misma fecha, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Santander, S.A. y Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, como prestamistas originales, con el apoyo de Finnvera Plc, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 500 millones de euros.

Conforme a lo previsto en todos los contratos indicados, en el caso de que se produzca un cambio de control en Telefónica, S.A., las entidades prestamistas pueden, en determinadas circunstancias, requerir la cancelación anticipada de estos contratos de financiación.

Para determinar si se ha producido un cambio de control a estos efectos, los citados contratos atienden a los criterios usuales en este tipo de acuerdos, tales como obtener la mayoría de los derechos de voto, poder designar a la mayoría de los miembros del órgano de administración, o tener control sobre las políticas financieras y operativas de la compañía.



Por último, se hace constar que Telefónica, S.A. está adherida, desde el año 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas -órgano en el que participan grandes empresas españolas y la Administración Tributaria estatal-, y cumple con el contenido del mismo.

Asimismo, el Grupo Telefónica está comprometido con la aplicación de otras normativas e iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad como, entre otras, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales, tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, y la Organización Internacional del Trabajo.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 23 de febrero de 2022.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

Capítulo 5

Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros



5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones GRI 102-37

Introducción al informe

La presente sección y la sección 5.2 siguiente constituyen el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A. (Telefónica o la Compañía), que se debe preparar y someter a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo. Conforme a lo establecido en la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, dicho Informe forma parte del Informe de Gestión de la Compañía, y además se publica como parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este informe se mantendrá accesible en la página web de la Compañía y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) por el periodo legalmente establecido.

El presente Informe consta fundamentalmente de dos secciones:

- En primer lugar, se describe un resumen de nuestra Política de Remuneraciones de Consejeros (la Política de Remuneraciones) aplicable en 2022, aprobada con el 88,97% de los votos emitidos en la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 23 de abril de 2021, y que mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023 (se puede acceder a esta Política en el siguiente link: *https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/politica-remuneraciones-consejeros-telefonica.pdf*).

  Es preciso destacar que Telefónica se adelantó a los nuevos requerimientos establecidos en la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y que en la mencionada Política de Remuneraciones ya se incorporaron las novedades introducidas en el artículo 529 novodecies de dicha Ley, relativas al contenido y procedimiento de aprobación de la política de remuneraciones de consejeros. Por ello, no será necesaria la aprobación de una nueva política en la próxima Junta General de Accionistas.

- En segundo lugar, contiene la descripción de cómo se ha aplicado la Política de Remuneraciones de los Consejeros durante 2021. En dicho ejercicio resultaron de aplicación dos políticas retributivas:

  - Desde el 1 de enero hasta el 22 de abril, la política de remuneraciones de consejeros aprobada en la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 8 de junio de 2018, con el 88,45% de los votos emitidos (se puede acceder a esta Política en el siguiente link: *https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/08/politica-remuneraciones-consejeros-2018.pdf*).

  - Desde el 23 de abril hasta el 31 de diciembre, la Política de Remuneraciones aprobada el 23 de abril de 2021. En el apartado 03.2 de la citada Política se describen los principales cambios introducidos que se circunscribieron a las remuneraciones de los Consejeros Ejecutivos.

A continuación, se expone el contexto sobre cuya base se han tomado determinadas decisiones, relacionadas con la remuneración, en concreto las operaciones corporativas extraordinarias que se han ejecutado o llevado a cabo en 2021 y que han sido consideradas por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y por el Consejo de Administración a la hora de aplicar la Política de Remuneraciones.

Resultados de Telefónica en 2021

La fortaleza de los resultados de Telefónica en 2021 ha representado un punto de inflexión en su transición hacia un crecimiento sostenible y rentable. Desde el segundo trimestre del año Telefónica ha recuperado un sólido crecimiento interanual orgánico de los ingresos y del OIBDA y ha dado dos de los pasos más significativos en su estrategia a largo plazo con la creación de la *joint venture* VMED O2 y la venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius.

La *joint venture* VMED O2 ha reforzado aún más la presencia del Grupo Telefónica en uno de los mercados principales donde opera, a través de su exposición al mayor operador convergente del Reino Unido, complementando la posición de liderazgo en España, Brasil y Alemania. Junto con la venta de las torres en Europa y Latinoamérica, contribuyen a un beneficio neto de 8,1 mil millones de euros en 2021, cinco veces más que durante el ejercicio 2020, al tiempo que ha reducido la deuda financiera neta en otros 9,2 mil millones de euros o un 26,1% interanual hasta los 26,0 mil millones de euros y ha fortalecido el balance, con un aumento significativo del patrimonio neto atribuible a los accionistas de Telefónica, que se dobla respecto a diciembre 2020.

Al mismo tiempo, se ha seguido invirtiendo en crecimiento y rentabilidad a largo plazo, con el CapEx de crecimiento en las redes de última generación representando aproximadamente el 45% del total del CapEx (excluyendo espectro) en 2021. El enfoque en reducir la intensidad de capital y aumentar la eficiencia operativa y la digitalización ha permitido llevar a cabo este aumento de la inversión junto con una sólida generación de flujo de caja libre de 3,8 mil millones de euros, excluyendo los pagos de espectro, -25,0% interanual afectado por la desconsolidación de las torres de Telxius y de T. UK, y por la recuperación de los niveles de inversión anteriores al COVID-19.

Todo lo anterior ha permitido que Telefónica haya protagonizado su mejor año en Bolsa desde 2009 con una revalorización cercana al 18,7% y un Retorno Total para el Accionista ("RTA") del 29,6%. En este sentido, la subida acumulada por la Compañía en 2021 ha superado tanto la revalorización del Ibex 35 (7,9%) como su RTA (10,5%).



Asimismo, también está por encima del 11,8% de revalorización y RTA (16,5%) del sector de telecomunicaciones europeo en 2021.

Operaciones corporativas extraordinarias en 2021

A lo largo de 2021, Telefónica ha anunciado, ejecutado o completado operaciones corporativas de máxima importancia en la historia del Grupo Telefónica que le permitirán seguir ganando flexibilidad estratégica y financiera. Entre otras destacan principalmente las siguientes:

- Tal y como se ha señalado anteriormente, en el Reino Unido se llegó a un acuerdo con Liberty Global para combinar O2 y Virgin Media y formar una compañía conjunta participada al 50% por ambas entidades (VMED O2).
- Se llevó a cabo la venta de la división de torres de telecomunicaciones de su filial Telxius (cerca de 34.000 emplazamientos repartidos en España, Alemania, Brasil, Perú, Chile y Argentina) a American Tower Corporation.
- En Brasil, se adjudicó a Telefónica la subasta de los activos móviles de Oi junto con los socios TIM Brasil y Claro.
- En Alemania, se ha creado un vehículo (UGG) participado por Telefónica Infra y Allianz para el despliegue de 50,000 km de fibra para dar cobertura a más de dos millones de hogares en zonas rurales y semirrurales de menos de 10.000 habitantes.
- En Hispam, se ha vendido la operadora en Costa Rica y El Salvador.

Estas operaciones, en su gran mayoría ya completadas en 2021, han ayudado a generar en torno a 9.500 millones de euros para rebajar la deuda financiera neta del Grupo, una reducción del 27% frente a diciembre de 2020, y a capturar nuevas oportunidades de crecimiento.

Retribución devengada en 2021 por los Consejeros Ejecutivos

Las implicaciones en los elementos de la retribución variable han sido los siguientes:

- **Retribución Variable a Corto Plazo:** las métricas y pesos relativos establecidos para el 2021 fueron OIBDA (30%), Ingresos Operativos (30%), Free Cash Flow (20%) y objetivos no financieros - ESG (20%).

  Teniendo en cuenta lo anterior, el coeficiente de pago ponderado ha ascendido al 85% del importe máximo. Este porcentaje se explica principalmente por qué el grado de consecución de los objetivos financieros en su conjunto ha estado por encima del 100%. Además, el grado de consecución de los objetivos no financieros - ESG en su conjunto también ha superado los niveles target.

- **Retribución Variable a Largo Plazo:** el 31 de diciembre de 2021 ha finalizado el periodo de medición de objetivos del segundo ciclo (2019-2022) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023. El 50% del incentivo estaba sujeto al TSR relativo y el 50% al Free Cash Flow generado en cada uno de los años del periodo de medición. No se ha devengado importe alguno derivado del TSR relativo debido al comportamiento de la acción de Telefónica respecto al grupo de comparación, a pesar del mejor comportamiento de la acción en 2021. Sin embargo, se ha alcanzado el objetivo de Free Cash Flow. El incentivo se abonará a lo largo del mes de marzo de 2022.

  El valor económico del incentivo a percibir en acciones por los Consejeros Ejecutivos, considerando el precio de la acción de Telefónica a 31 de diciembre de 2021, se limitaría alrededor de un 25% del incentivo máximo inicialmente concedido.

- **Retribución Variable Extraordinaria**: La Política de Remuneraciones aprobada en la pasada Junta General de Accionistas de 2021 atribuye al Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, la facultad para acordar la concesión de remuneraciones extraordinarias a los Consejeros Ejecutivos y otros Altos Directivos de la Compañía, como recompensa al esfuerzo y especial dedicación en relación con la consecución de determinados hitos estratégicos y la ejecución de determinadas operaciones corporativas de singular relevancia, considerando criterios como el esfuerzo extraordinario de los Consejeros Ejecutivos en operaciones corporativas de alta relevancia, complejidad y singularidad, que generen un valor significativo para los accionistas de la Compañía y/o un beneficio económico o un incremento patrimonial relevante, y el desempeño extraordinario del negocio que permita alcanzar los hitos estratégicos de la Compañía.

  Tras un examen detallado del proceso de diseño y ejecución de las operaciones corporativas extraordinarias descritas anteriormente, que además han tenido un impacto muy relevante en los estados financieros de la Compañía, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la asignación de una remuneración extraordinaria en metálico para el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado, cuya contribución resultó crucial en el desarrollo del negocio y en el éxito de las operaciones corporativas. En concreto, el importe de esta Retribución Variable Extraordinaria ha ascendido a una anualidad de su Retribución Fija. Dicho importe está dentro de los límites establecidos en la Política de Remuneraciones, tanto en términos absolutos como en relación al importe máximo de la remuneración total a asignar a los Consejeros Ejecutivos. En el apartado 5.1.6.D del informe se detallan los criterios que ha tenido en cuenta el Consejo de Administración para conceder dicha remuneración.

En los siguientes apartados se recoge la información relativa a los principios que rigen la remuneración de los Consejeros, así como el detalle de la remuneración correspondiente al ejercicio 2021 y previsiones para el ejercicio 2022.





5.1.1. Principios de la Política de Remuneraciones

Telefónica presentó en la Junta General de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021 la Política de Remuneraciones cuyo periodo de vigencia se extiende hasta el 31 de diciembre de 2023. La Política de Remuneraciones, que fue aprobada por la Junta con el 88,97% de los votos emitidos, ha mantenido las líneas fundamentales aplicadas en los ejercicios anteriores.

La estrategia retributiva de Telefónica tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía, a fin de que esta pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco altamente competitivo y globalizado en el que desarrolla su actividad, estableciendo las medidas y prácticas que resulten más apropiadas para tal fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, los principios de la Política de Remuneraciones son los siguientes:

		Consejeros Ejecutivos	Consejeros no Ejecutivos
Creación de valor	Alineamiento con los intereses de los accionistas y con el objetivo de creación de valor de forma sostenible en el tiempo.	●	
Vinculación entre remuneración y resultados	Una parte significativa de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y objetivos ESG. Estos objetivos predeterminados, concretos y cuantificables están alineados con el Plan Estratégico de la Compañía.	●	
Flexibilidad	La retribución variable no está garantizada y es suficientemente flexible de tal manera que sea posible no abonar este componente.	●	
Competitividad	Con el fin de contar con los mejores profesionales, el paquete retributivo, tanto por su estructura como por su cuantía global, resultará competitivo frente al de las entidades comparables a escala internacional.	●	●
Buen Gobierno	A la hora de determinar la remuneración de los Consejeros, la Compañía considera la evolución de la normativa, las mejores prácticas, recomendaciones y tendencias nacionales e internacionales, en materia de retribuciones de Consejeros de sociedades cotizadas.	●	●
Fair Pay'	Se remunera de forma adecuada la valía profesional, experiencia, dedicación y responsabilidad de cada Consejero, velando por que las políticas y prácticas retributivas garanticen la no discriminación por cualquier causa (entre otras, por razón de género, edad, cultura, religión y/o raza).	●	●
Idoneidad	Los importes se consideran adecuados para retribuir la cualificación, dedicación y responsabilidad de los Consejeros, garantizando la debida fidelidad y vinculación con la Compañía, sin llegar a comprometer la independencia de los Consejeros no Ejecutivos.		●
Transparencia	El nivel de transparencia en materia de retribuciones está en línea con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo con el objetivo de generar confianza entre todos los grupos de interés, entre ellos los accionistas y los inversores.	●	●

Adicionalmente, para el establecimiento de las condiciones retributivas de los Consejeros Ejecutivos, se ha tenido en cuenta el sistema retributivo aplicable a los empleados de la Compañía.

En concreto:

- La política de remuneraciones de los consejeros ejecutivos se encuentra alineada con la del resto de empleados, compartiendo los mismos principios y criterios de actuación.
- Igualmente, los elementos que componen la remuneración de los consejeros por sus funciones ejecutivas están alineados con los elementos incluidos en el paquete de remuneración del colectivo de directivos de Telefónica.

5.1.2. Lo que hacemos

Consejeros Ejecutivos

- Vinculación del pago de la retribución a los resultados de la Compañía *(pay for performance*).
- El peso de las métricas financieras a las que se vincula la Retribución Variable a Corto Plazo representa al menos el 80%.
- La retribución está alineada con todos nuestros grupos de interés ("*stakeholders*"), de forma que una parte de la retribución variable está vinculada a objetivos de sostenibilidad (ESG[31]).
- Planes de Incentivo a Largo Plazo:
    - Periodo de medición de objetivos mínimo de 3 años.
    - Entrega en acciones.
    - Vinculado a métricas alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo de Telefónica, incluidos los objetivos de sostenibilidad (ESG).
    - Obligación de retención de un 100% de las acciones entregadas durante un periodo de dos años, y extensión a 3 años en caso de incumplimiento del compromiso de tenencia permanente de acciones.
- Cláusulas de reducción (malus) y recuperación (clawback) homogéneas, que aplican sobre cualquier elemento de retribución variable.
- Obligación de tenencia permanente de acciones por un valor equivalente a dos veces la retribución fija.
- Consideración, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.
- Asesoramiento externo recurrente a efectos de considerar las prácticas de mercado como un elemento más a tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones sobre el diseño de la Política de Remuneraciones.
- No existen retribuciones variables garantizadas.
- Se garantiza la no discriminación en materia de retribución por cualquier causa (entre otras, por razón de género, edad, cultura, religión o raza). Los profesionales de Telefónica son remunerados en función de su valía profesional, habilidades, experiencia, dedicación y responsabilidad asumida.

Consejeros no Ejecutivos

- Se retribuye de acuerdo a las responsabilidades y funciones asumidas por cada Consejero, pero sin que se llegue a comprometer la independencia de sus miembros.
- No participan en fórmulas de remuneraciones o sistemas vinculados al rendimiento de la Compañía o al desempeño personal.
- No perciben su remuneración mediante la entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción.
- No participan de los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

5.1.3. Política de Remuneraciones de Telefónica aplicable en 2022 GRI 102-35, 102-36

Telefónica realiza periódicamente un proceso de reflexión sobre la Política de Remuneraciones vigente, donde se tienen en cuenta tanto factores internos como factores externos:

- Factores internos: los objetivos marcados en el corto y largo plazo, los resultados obtenidos por el Grupo, la vinculación al Plan Estratégico y a la sostenibilidad, así como su alineación con la política general de retribución de los empleados de la Compañía.
- Factores externos: las recomendaciones recibidas en el proceso de involucración con inversores, accionistas y *proxy advisors* que Telefónica lleva a cabo regularmente, las prácticas de mercado de compañías relevantes para Telefónica por ser competidores por negocio o por talento y compañías consideradas *high perfomers*, y las recomendaciones generales de gobierno corporativo a nivel nacional e internacional.

Una vez realizado dicho análisis, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, sometió a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2021 la actual Política de Remuneraciones, que entró en vigor en la fecha de celebración de la Junta (23 de abril de 2021) y mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023, sin perjuicio de las adaptaciones o actualizaciones que, en su caso, lleve a cabo el Consejo de Administración conforme a lo previsto en ella, y en las modificaciones que en cada momento puedan ser aprobadas por la Junta General de Accionistas de Telefónica.

5.1.4. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2022 GRI 102-35, 102-36

Tal y como se ha indicado anteriormente, a la fecha de formulación de este Informe, los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. son D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente Ejecutivo, y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado (Chief Operating Officer - C.O.O.).

'Pay for performance' y mix retributivo

El sistema retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica se caracteriza por su competitividad y exigencia. La retribución variable, diseñada para incentivar la

[31] Environmental, Social and Governance



consecución de los objetivos de la Compañía, tanto a corto plazo como a largo plazo, constituye uno de los pilares fundamentales de dicho sistema.

En este sentido, la estrategia de Telefónica a largo plazo está basada en tres ejes fundamentales a los que se vincula la remuneración variable de todo el equipo humano de Telefónica:

(i) Crecimiento, en forma de Ingresos Operativos y Retorno Total para el Accionista;

(ii) Eficiencia, a través de la mejora del OIBDA, la generación de Flujo de Caja Libre (*Free Cash Flow*) y el consumo eficiente de recursos naturales o la economía circular;

(iii) Confianza. Telefónica es una compañía totalmente comprometida con la sostenibilidad. Por ello, se ponderan factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la igualdad de género o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

En consecuencia, la obtención de la Retribución Variable tanto a Corto como a Largo Plazo está vinculada a la consecución de objetivos financieros y operativos de negocio y de sostenibilidad (ESG).

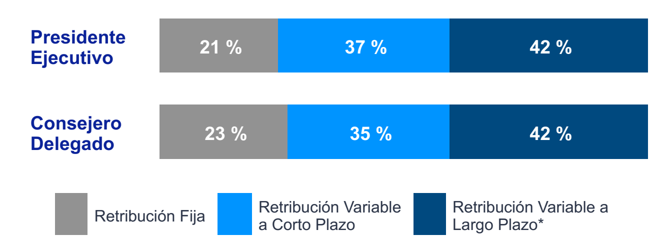
Todos los objetivos son predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica, y son fijados y evaluados estrictamente por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que además realiza un seguimiento de los mismos, para garantizar su alineamiento con los intereses sociales de Telefónica.

Los Consejeros Ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable plenamente flexible que permite que éstos puedan no percibir importe alguno por este concepto en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de retribución variable a corto y largo plazo puede ser relevante en caso de un cumplimiento máximo de objetivos. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerando a estos efectos como tal la suma de la Retribución Fija, la Retribución Variable a Corto Plazo y el incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%.

A continuación, se presenta el mix retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica atendiendo a un escenario de cumplimiento de objetivos target:

Estructura de la de la retribución de los Consejeros Ejecutivos en 2022

En Telefónica, la retribución basada en resultados tiene un peso significativo en la retribución total (estructura de la retribución para un cumplimiento de **objetivos al 100% o nivel *target***)



*Se refleja el mix retributivo de acuerdo a una asignación equivalente al 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y 180% para el Consejero Delegado. A estos efectos, no se han tenido en cuenta las retribuciones en especie, aportaciones a planes de pensiones para empleados de Telefónica, aportaciones al plan de previsión social de directivos ni posibles remuneraciones extraordinarias.

	Tipología de objetivos	*Métrica*	*Peso*
Retribución Variable a Corto Plazo	**Objetivos operativos y financieros (80%)**	OIBDA	30 %
		Ingresos operativos	30 %
		Free Cash Flow	20 %
	Objetivos de sostenibilidad - ESG (20%)	NPS	5 %
		GAP NPS	4 %
		Cambio Climático - Emisiones GHG	5 %
		Igualdad de Género - % de mujeres en posiciones directivas	3 %
		Confianza de la Sociedad - REP Trak	3 %
Retribución Variable a Largo Plazo	**Creación de valor para el accionista y objetivos financieros (90%)**	TSR relativo*	50 %
		Free Cash Flow	40 %
	Objetivos de sostenibilidad - ESG (10%)	Neutralización de Emisiones de CO2	10 %

*El grupo de comparación está formado por compañías pertenecientes al sector de las telecomunicaciones, ponderadas según su relevancia para Telefónica.

Componentes del paquete retributivo en 2022:

Los elementos que componen el paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas son similares a los del ejercicio 2021:

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Propósito:

Recompensar el desempeño de funciones ejecutivas de forma coherente con el nivel de responsabilidad, liderazgo y nivel de desempeño dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos.

Cuantías:

En el ejercicio 2022 no está previsto ningún incremento en la retribución fija de los Consejeros Ejecutivos.

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

Esta remuneración es igual a la percibida desde el año 2013 y fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido sin variación tras su nombramiento como Presidente en el año 2016. Esta remuneración es un 13,8% inferior a la que estaba establecida para el cargo de Presidente Ejecutivo con anterioridad a su nombramiento como tal.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó cuando el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

Funcionamiento:

La retribución fija bruta anual se abona mensualmente en metálico. Esta retribución es establecida por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Esta retribución puede ser revisada anualmente en función de los criterios aprobados en cada momento por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. El incremento máximo para el periodo de vigencia de la Política no podrá ser superior al 10% anualizado del salario anual bruto. En determinadas situaciones como, por ejemplo, la obtención de resultados extraordinarios por parte del Grupo Telefónica, cambio en el tamaño y en la complejidad del negocio, un cambio de responsabilidad, el desarrollo en el puesto y/o necesidades especiales de retención y motivación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno podría decidir aplicar incrementos superiores. Las razones subyacentes se explicarían, en su caso, en el correspondiente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO

Propósito:

Recompensar la consecución de una combinación de objetivos financieros, operativos de negocio, y objetivos ESG, predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con el interés social y los objetivos estratégicos de Telefónica.

Importe:

Importe Target (se alcanza en caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos):

i Presidente Ejecutivo: 180% de la Re*tribución Fija.*

ii *Consejero Delegado: 150% de la Retribución Fija.*

Importe Máximo (se alcanzará en caso de cumplimiento máximo de los objetivos preestablecidos):

iii Presidente Ejecutivo: 233,10% de la Retribución Fija (129,5% del Importe Target).

iv *Consejero Delegado: 194,25% de la Retribución Fija (129,5% del Importe Target).*

Los importes target y máximos son idénticos a los establecidos desde el año 2018, tal y como se recoge en la Política de Remuneraciones de 2021.

Métricas:

Para el ejercicio 2022 la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha revisado los objetivos, las métricas y las escalas de logro a utilizar con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico del Grupo Telefónica. Como resultado, el Consejo de Administración ha seleccionado, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica:

- Un 80% de los objetivos son operativos y financieros:
  - El 30% de los objetivos está vinculado al OIBDA, que refleja tanto el crecimiento del Grupo Telefónica como la evolución de la ejecución operativa.
  - El 30% de los objetivos está vinculado a los ingresos operativos (*Operating Revenue*), que permiten medir el crecimiento del Grupo Telefónica.
  - El 20% de los objetivos está vinculado al *Free Cash Flow,* el cual es clave para cumplir con los compromisos financieros de la Compañía.
- El restante 20% está vinculado a objetivos de sostenibilidad (ESG), alineados con el Plan Estratégico de la Compañía:



- El 9% de los objetivos está vinculado a la Confianza del Cliente, no sólo en relación con Telefónica sino también en términos relativos frente a nuestros competidores:
  - NPS (5%).
  - GAP NPS (4%).
- El 11% de los objetivos está vinculado a otros objetivos de sostenibilidad (ESG):
  - Cambio Climático (Emisiones GHG - 5%).
  - Igualdad de Género - % de Mujeres Ejecutivas (3%).
  - Confianza de la Sociedad - REP Trak (3%).

Funcionamiento:

Los objetivos indicados anteriormente son aprobados por el Consejo de Administración al inicio de cada ejercicio, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. El nivel máximo de la Retribución Variable a Corto Plazo 2022 se mantiene en el 129,5% del target en caso de cumplimiento máximo de todos los objetivos preestablecidos.

Con la finalidad de calcular el coeficiente de pago conseguido para cada nivel de consecución de objetivos, se determinará una escala de logro para cada una de las métricas que incluirá un umbral mínimo por debajo del cual no se abona incentivo. En caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos, se percibirá la Retribución Variable a Corto Plazo target y, en el caso de cumplimiento máximo de objetivos, se percibirá la Retribución Variable a Corto Plazo máxima.

A continuación, se facilita un mayor detalle sobre las escalas de logro de cada uno de los objetivos y cómo alcanzar el citado máximo:

Métricas	Ponderación (%)	Niveles de pago (% sobre target)			% de pago máximo ponderado
		Mínimo	Target	Máximo	
Objetivos financieros (80%)					
OIBDA	30 %	50 %	100 %	140 %	42,00 %
Ingresos Operativos	30 %	50 %	100 %	125 %	37,50 %
Free Cash Flow	20 %	50 %	100 %	125 %	25,00 %
Objetivos ESG (20%)					
NPS	5 %	50 %	100 %	125 %	6,25 %
GAP NPS	4 %	50 %	100 %	125 %	5,00 %
Cambio Climático - Emisiones GHG	5 %	50 %	100 %	125 %	6,25 %
Igualdad de Género - % de mujeres en posiciones directivas	3 %	50 %	100 %	125 %	3,75 %
Confianza de la Sociedad - REP Trak	3 %	50 %	100 %	125 %	3,75 %
	100 %				**129,50 %**

Para el cálculo del importe de la Retribución Variable a Corto Plazo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno considerará, en primer lugar, el grado de cumplimiento y la ponderación de cada uno de los objetivos de forma individual y, posteriormente, el grado de consecución global de los objetivos en su conjunto. A tal efecto, se aplicarán las normas y procedimientos internos de evaluación de objetivos, establecidos por la Compañía para sus directivos. En esta función de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno cuenta con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía (PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.) y el auditor interno. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considera la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo.

La Retribución Variable a Corto Plazo se abona íntegramente en metálico, siempre que se cumplan los objetivos establecidos al efecto. Esta retribución no se abona hasta que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y la Comisión de Auditoría y Control lleven a cabo las actuaciones descritas anteriormente durante el primer trimestre del año siguiente.

Además, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tal y como se describe en el presente informe, tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, ante determinadas circunstancias sobrevenidas, así como su recuperación total o parcial dentro de los veinticuatro (24) meses posteriores al abono de la misma.

C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Propósito:

Fomentar el compromiso de los Consejeros Ejecutivos y de los Directivos con la Compañía y su Plan Estratégico, vinculando la retribución a la creación de valor para el accionista, así como al logro sostenible de objetivos estratégicos, de forma que esté alineada con las mejores prácticas en materia de remuneraciones. A su vez, con los Planes de Incentivo a Largo Plazo la Compañía busca ofrecer un paquete retributivo competitivo que contribuya a retener a los Directivos que ocupan puestos clave de la organización.

Descripción:

En la Junta General de Accionistas de 2021 se aprobó un nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A., que, cumpliendo



con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo.

El Plan tiene una duración total de cinco (5) años y se divide en tres (3) ciclos, independientes entre sí, de tres (3) años de duración cada uno de ellos (es decir, con entrega de las acciones que correspondan en cada ciclo una vez transcurridos tres años desde el inicio de cada ciclo).

1. El primer ciclo 2021-2024: el periodo de medición de objetivos se inició el 1 de enero de 2021 y finalizará el 31 de diciembre de 2023. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2024, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al ejercicio 2023.

   El número de acciones asignadas ha representado, en valor de concesión, un 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y un 180% de la Retribución Fija para el Consejero Delegado.

2. El segundo ciclo 2022-2025: el periodo de medición de objetivos se inició el 1 de enero de 2022 y finalizará el 31 de diciembre de 2024. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2025, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al ejercicio 2024.

   El número de acciones asignadas ha representado, en valor de concesión, un 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y un 180% de la Retribución Fija para el Consejero Delegado.

3. El tercer y último ciclo 2023-2026: el periodo de medición de objetivos comenzará el 1 de enero de 2023 y finalizará el 31 de diciembre de 2025. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2026, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al ejercicio 2025. La asignación de las acciones de este tercer ciclo se realizará en 2023.

Por otro lado, durante 2022 continuará vigente el periodo de medición del tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado en la Junta General de Accionistas de 2018, para la determinación en su caso de las acciones finalmente adjudicadas a los partícipes. Las características y términos de este Plan pueden consultarse en los Informes Anuales sobre Remuneraciones correspondiente a los ejercicios 2019 y 2020.

Métricas y funcionamiento del segundo ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

Las métricas que se han determinado para el Segundo Ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 son el TSR Relativo (50%), el Free Cash Flow (40%) y Neutralización de Emisiones de CO_2 (10%).

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a devengar (%)
TSR Relativo[1]	50 %	Percentil 75 o superior	100 %
		Mediana	30 %
		Por debajo de mediana	0%
Free Cash Flow	40 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%
Neutralización de Emisiones de CO_2 para llegar a cero emisiones netas en 2025[2]	10 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%

[1] Grupo de comparación: Vodafone Group, America Movil, Deutsche Telekom, BT Group, Orange, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera, Swisscom, Koninklijke KPN, TIM Brasil, Proximus, Millicom, Liberty Global.
[2] Adicionalmente, para que se abone el incentivo es necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones

A continuación se desarrollan cada una de estas métricas:

TSR Relativo (50%)

Definición: La rentabilidad de la acción teniendo en cuenta la variación acumulada del valor de la acción de Telefónica, incluyendo los dividendos y demás conceptos similares percibidos por el accionista durante el ciclo correspondiente.

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide la evolución del TSR de la acción de Telefónica desde el comienzo del ciclo (2022), hasta el final del mismo (2024), con relación a los TSR's experimentados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica, que a efectos del Plan constituirán el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación: Vodafone Group, America Movil, Deutsche Telekom, BT Group, Orange, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera, Swisscom, Koninklijke KPN, TIM Brasil, Proximus, Millicom y Liberty Global.

Escala de logro: El número de acciones a entregar asociadas al cumplimiento de este objetivo oscilará entre el 15% del número de acciones teóricas asignadas, para el supuesto de que la evolución del TSR de la acción de Telefónica, S.A. se sitúe en, al menos, la mediana del Grupo de Comparación (por debajo de este umbral no se abonará el incentivo), y el 50% para el caso de que dicha evolución se sitúe en el tercer cuartil o superior del Grupo de Comparación, calculándose el porcentaje por interpolación para aquellos casos que se sitúen entre la mediana y el tercer cuartil.





Free Cash Flow (40%)

Definición: Flujo de generación de caja libre (FCF).

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide el nivel de FCF generado por el Grupo Telefónica durante cada año, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio, considerándose el grado de cumplimiento final de FCF, el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Escala de logro: Para cada ciclo, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, determina una escala de logro que incluye un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abona incentivo y cuyo cumplimiento supone la entrega del 20% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supone la entrega del 40% de las acciones teóricas asignadas.

Neutralización de Emisiones de CO_2 (10%)

Definición: Nivel de Neutralización de las Emisiones de CO_2 del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2024, siendo necesario adicionalmente para que se abone el incentivo alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5ºC del Acuerdo de París (SBTi) y con el objetivo marcado por la Compañía de cero emisiones netas para el año 2025 en sus principales mercados para los alcances 1 + 2.

La neutralización de emisiones es la compra de créditos de carbono para absorber CO_2 de la atmósfera. Para llegar a ser una compañía con cero emisiones netas se deben reducir las emisiones de CO_2 (alcances 1+2) en línea con el escenario 1,5ºC y neutralizar la totalidad de las emisiones remanentes, es decir, aquellas que no se hayan podido evitar.

Los créditos de carbono consisten en la compra de certificados de CO_2 en el mercado voluntario. Estos créditos se generan por proyectos que absorben CO_2 de la atmósfera, que deben contar con certificaciones respecto a estándares internacionales de la más alta calidad y en la medida de lo posible tener beneficios sociales aparejados. Esta información es verificada anualmente por un auditor externo.

Las emisiones de alcance 1 y 2 consisten en emisiones directas e indirectas de CO_2 procedentes de nuestra actividad diaria debido al consumo de combustible, las fugas de gases refrigerantes y el uso de electricidad.

Determinación del grado de cumplimiento: Las emisiones netas se calculan como la diferencia entre las emisiones de alcance 1+2 y la compra de créditos de carbono.

El nivel de emisiones directas e indirectas de CO_2 procedentes de la actividad diaria de Telefónica se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

Emisión CO_2 = Actividad x Factor de Emisión

Donde:

- Actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etc. consumida por la Compañía.
- Factor de Emisión: Cantidad de CO_2 que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad.

Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que proporcionan fuentes oficiales (Unión Europea, Ministerios, CNMC, etc.) y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol.

Escala de logro: Al inicio del ciclo, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, determinará una escala de logro que incluirá un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abonará incentivo y cuyo cumplimiento supondrá la entrega del 5% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supondrá la entrega del 10% de las acciones teóricas asignadas. Adicionalmente, será necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5ºC del Acuerdo de París (SBTi) para que se abone el incentivo.

Funcionamiento del segundo ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno realizará un seguimiento anual de los objetivos, y una vez finalizado cada uno de los ciclos del Plan, se determinará el grado de consecución. En esta labor de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno contará con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilitará información sobre los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, que habrán sido en primer término analizados por la propia Comisión de Auditoría y Control. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno también considerará cualquier riesgo asociado.

Al determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos se eliminarán aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que puedan introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considerará la calidad de los resultados en el largo plazo en la propuesta de Retribución Variable a Largo Plazo.

Para que cada uno de los partícipes tengan derecho a recibir las correspondientes acciones, deberá mantener una relación laboral o mercantil con el Grupo Telefónica en la fecha de entrega de cada ciclo (sin perjuicio de las excepciones que se consideren oportunas), y haber estado vinculado al mismo, por lo menos, durante un año.

Los Partícipes no recibirán las acciones a las que, en su caso, pudieran tener derecho, hasta que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y la Comisión de Auditoría y Control hayan realizado las actuaciones descritas anteriormente.

En todo caso, el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan a los Consejeros Ejecutivos estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Además,



con arreglo a lo dispuesto en la Política de Remuneraciones, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos anualidades de su Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

En tanto no se cumpla con dicho requisito, el periodo de retención al que estarán sometidas las acciones que, en su caso, se entreguen con arreglo al Plan a los Consejeros Ejecutivos será de tres años.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Incentivos asignados de Retribuciones Variables a Largo Plazo en vigor en 2022:

Tal y como se ha mencionado anteriormente, los ciclos en vigor en 2022 derivados de planes de incentivo a largo plazo son los siguientes:

	Periodo de medición	Año de entrega de las acciones	Número de acciones asignadas (Valor de las acciones asignadas como % Retribución Fija)	
			Presidente Ejecutivo	Consejero Delegado
Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023				
Tercer Ciclo[1] **(50% reducción)**	2020-2022	2023	267.000 (92,5%)[1]	198.000 (82,5%)[1]
Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026				
Primer Ciclo[2]	2021-2023	2024	1.094.000 (200)%	819.000 (180)%
Segundo Ciclo[2]	2022-2024	2025	995.000 (200)%	745.000 (180)%

[1] Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023:

- Tercer ciclo 2020-2023: En 2020, como gesto de responsabilidad hacia la sociedad, clientes, accionistas, y los empleados de Telefónica tras los efectos económicos derivados del COVID-19, se decidió que el valor de la asignación en este ciclo fuese un 50% inferior respecto al de los ciclos anteriores.

  Por lo tanto, el número máximo de acciones representó, según su valor de concesión, un 92,5% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo (267.000 acciones) y un 82,5% para el Consejero Delegado (198.000 acciones).

[2] Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

El valor de las acciones máximas asignadas en el primer y segundo ciclo del Plan es inferior al límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones (250% de la Retribución Fija) y en el acuerdo de la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2021.

- Primer ciclo 2021-2024: El número máximo de acciones representó, según su valor de concesión, un 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo (1.093.664 acciones) y un 180% para el Consejero Delegado (818.926 acciones). En caso de sobrecumplimiento de objetivos no se abonarán acciones adicionales. En este sentido, el número de acciones indicado anteriormente es el número máximo que pueden llegar a percibir los Consejeros Ejecutivos en caso de cumplir o sobrecumplir el 100% de los objetivos.

  Como ya se ha indicado, este número máximo de acciones es significativamente inferior al límite máximo aprobado por la Junta General de Accionistas en 2021 (1.367.081 acciones para el Presidente Ejecutivo y 1.137.398 acciones para el Consejero Delegado).

- Segundo ciclo: 2022-2025: Se ha mantenido el valor de concesión del primer ciclo (200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y 180% para el Consejero Delegado), habiéndose asignado un número máximo de 995.000 acciones al Presidente Ejecutivo y 745.000 acciones al Consejero Delegado. En caso de sobrecumplimiento de objetivos no se abonarán acciones adicionales. En este sentido, el número de acciones indicado anteriormente es el número máximo que pueden llegar a percibir los Consejeros Ejecutivos en caso de cumplir o sobrecumplir el 100% de los objetivos.

El número de acciones a entregar al finalizar en cada uno de los ciclos del Plan dependerá del número máximo de acciones asignadas y del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan.

Implicaciones de un cambio de control en las Retribuciones Variables a Largo Plazo:

En el caso de producirse un cambio de control en Telefónica, los ciclos que se encuentren en curso en 2022 serán objeto de liquidación anticipada de forma proporcional, entregándose a los Partícipes, cuando proceda, las acciones, o bien en su importe equivalente en efectivo, considerándose a estos efectos el precio de cierre de la última sesión bursátil del mes inmediato anterior a la fecha en la que se produzca el cambio de control.

El incentivo a liquidar se prorrateará por el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio del ciclo que corresponda, y se ajustará en función del cumplimiento de los objetivos en la fecha del cambio de control.



D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones

El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema que en 2021 y se encuentra alineado con el Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación:

- Presidente Ejecutivo: 6,87% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Presidente Ejecutivo, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.
- Consejero Delegado: 4,51% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Consejero Delegado, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.

Funcionamiento:

Se trata de un plan de aportación definida, conforme a lo establecido en los respectivos contratos, que cubre las contingencias siguientes: jubilación; fallecimiento del partícipe; fallecimiento del beneficiario; incapacidad laboral total y permanente para la profesión habitual, absoluta y permanente para todo trabajo y gran invalidez; y dependencia severa o gran dependencia del partícipe.

La prestación consiste en el derecho económico que corresponde a los beneficiarios como consecuencia del acaecimiento de cualquiera de las contingencias cubiertas por este Plan de Pensiones. Se cuantificará conforme al número de unidades de cuenta que le correspondan a cada partícipe en función de las cantidades aportadas al Plan de Pensiones y se valorarán a los efectos de su abono conforme al valor de la unidad de cuenta del día hábil anterior a la fecha en que se haga efectiva la prestación.

Asimismo, el partícipe podrá hacer efectivos sus derechos consolidados, en su totalidad o en parte, con carácter excepcional, en los supuestos de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

El Plan de Pensiones se encuentra integrado en el Fondo de Pensiones Fonditel B, Fondo de Pensiones, gestionado por Fonditel Pensiones, EGFP, S.A.

En los ejercicios 2015 y 2021 la ley aplicable en esta materia rebajó los límites financieros y fiscales de las aportaciones a los planes de pensiones. En este sentido, y tal como se venía realizando, para compensar la diferencia producida a favor de los beneficiarios, se tiene suscrito un seguro colectivo unit link en el que se canalizan las referidas diferencias que en cada ejercicio se puedan producir.

El seguro unit link se concertó con la entidad Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (tras la fusión por absorción, el 31 de diciembre de 2019, de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.U. por Plus Ultra), que cubre las mismas contingencias que el Plan de Pensiones y los mismos supuestos de liquidez excepcional en caso de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

Los Consejeros Ejecutivos perciben, como remuneración en especie, además del seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez descrito anteriormente, un seguro de salud general y de cobertura dental y tienen asignado un vehículo de compañía, todo ello en línea con la política general aplicable a los Directivos de la Compañía.

Asimismo, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros. Dicha póliza también se extiende a sus sociedades filiales en determinados supuestos.

F. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Aportación máxima:

35% de la Retribución Fija.

A estas contribuciones, calculadas conforme al porcentaje anterior, se deducirán las aportaciones realizadas al Plan de Pensiones para empleados de Telefónica.

La percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno relacionado con este Plan de Previsión Social de Directivos.

Funcionamiento:

El vehículo de instrumentación de este Plan aprobado en 2006 es un seguro colectivo de vida en la modalidad de unit link concertado con una entidad aseguradora.

Las contingencias cubiertas por el Plan de Previsión Social de Directivos son jubilación, jubilación anticipada, incapacidad laboral permanente en los grados de incapacidad total o absoluta o gran invalidez y fallecimiento. No obstante, tal y como se ha explicado anteriormente, no se reconoce derecho económico alguno en caso de que el Consejero Ejecutivo perciba cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral.

El importe de la prestación de esta garantía será equivalente a la provisión matemática que corresponda al asegurado en la fecha en la que el tomador comunique y acredite al asegurador el acceso a dicha situación.

No se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

En caso de que se introdujeran modificaciones al Plan de Previsión Social de Directivos, éstas deberán ser acordadas por el Consejo de Administración. La modificación que se produzca deberá ser motivada y propuesta por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y, en su caso, se informará convenientemente de los motivos de dicha modificación en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Aunque no se prevén modificaciones sobre el funcionamiento de este Plan, podrá ser actualizado por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, de acuerdo con los cambios que se produzcan en la legislación vigente.

Cláusulas de reducción y de recuperación de la retribución variable

En relación con las fórmulas o cláusulas de recobro para poder reclamar la devolución de los componentes variables de la remuneración basados en los resultados cuando tales componentes se hayan pagado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta y las medidas previstas para evitar conflictos de intereses, en su caso, hay que considerar que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno:

- Tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante circunstancias de este tipo.
- Valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar incluso la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

Adicionalmente, la Compañía introdujo en 2018 unas cláusulas de reducción y de recuperación en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018. Según estas cláusulas, durante los años 2022 y 2023 y con motivo de cada entrega de acciones, se valorará si procede confirmar o cancelar, total o parcialmente, la liquidación correspondiente a cada ejercicio y, además, en su caso, reclamar el reembolso, total o parcial, de las acciones ya entregadas (o su importe en metálico) en el supuesto de que el número de acciones entregadas no haya estado ajustado a las condiciones establecidas por el Consejo de Administración o cuando se hayan entregado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Asimismo, en el año 2024, en el momento de formular las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior, se valorará si procede reclamar el reembolso, total o parcial de las acciones entregadas con anterioridad (o su importe en metálico) en caso de que concurran los supuestos anteriormente referidos. Además, la Compañía podrá cancelar el pago del Plan a los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, cuando el auditor de cuentas externo de la Compañía introduzca salvedades en su informe que minoren los resultados tomados en consideración para determinar el número de acciones a entregar.

Por otra parte, la Política de Remuneraciones aprobada por la Junta General de Accionistas de 2021, que homogeneizó las cláusulas de reducción (malus) y recuperación (clawback) para toda la remuneración variable, establece que el Consejo de Administración valorará, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, si procede (i) la cancelación total o parcial de la retribución variable que se encuentre pendiente de abono (malus), y/o (ii) la recuperación total o parcial de cualquier elemento de retribución variable dentro de los veinticuatro (24) meses posteriores al abono de la misma (clawback), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo.

A estos efectos, se considerarán como circunstancias excepcionales que serán objeto de valoración por parte del Consejo de Administración, entre otras, y a modo de ejemplo, las siguientes:

- Reformulación de los estados financieros de la Compañía no debido a la modificación de las normas contables aplicables.
- En caso de que el Consejero Ejecutivo haya sido sancionado por un incumplimiento grave del código de conducta y demás normativa interna que le resulte de aplicación, o bien por incumplimiento grave de la normativa que le sea igualmente aplicable.
- En cualquier caso, cuando se ponga de manifiesto que la liquidación del elemento de retribución variable que se trate se ha producido total o parcialmente con base en información cuya falsedad o inexactitud grave quede demostrada a posteriori, de forma manifiesta u otras circunstancias no previstas ni asumidas por la Compañía, que tengan un efecto negativo material sobre las cuentas de resultados.
- Cuando el auditor externo de la Compañía introduzca salvedades en su informe que minoren los resultados tomados en consideración para determinar el importe de la retribución variable a abonar.

Posibles pagos en caso de cese

Los contratos suscritos con los Consejeros Ejecutivos son de carácter indefinido e incluyen un pacto de no concurrencia. Dicho pacto supone que, una vez extinguido el correspondiente contrato y durante la vigencia del pacto (dos años tras la finalización del contrato por cualquier causa), los Consejeros Ejecutivos no podrán prestar servicios ni directa ni indirectamente, ni por cuenta propia o ajena, ni por sí, ni por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de sus anteriores contratos, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro (4) anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última Retribución Fija y la media aritmética de la suma de las dos (2) últimas Retribuciones Variables Anuales percibidas según contrato.

Condiciones contractuales de los Consejeros Ejecutivos

Los contratos que en la actualidad regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos son de naturaleza mercantil e incluyen las cláusulas que en la práctica acostumbran a incluirse en este tipo de contratos. Dichos contratos han sido propuestos por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y aprobados por el Consejo de Administración y no sufrieron modificaciones significativas durante el ejercicio 2021.

Además de las condiciones de indemnización expuestas en el punto anterior, a continuación se describen de forma resumida las principales condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos:

- Duración: indefinida
- Preaviso: se recoge la obligación de preavisar en el caso de extinción del contrato por decisión unilateral del Consejero Ejecutivo, disponiéndose que deberá comunicar su decisión unilateral por escrito y con una antelación mínima de tres meses, salvo casos de fuerza mayor. En el supuesto de que incumpliera tal obligación, deberá abonar a la Compañía una cantidad equivalente a la Retribución Fija correspondiente al período de preaviso incumplido.
- Exclusividad: el contrato establece la prohibición, durante su vigencia, de celebrar -directamente o mediante persona interpuesta- otros contratos laborales, mercantiles o civiles con otras empresas o entidades que desarrollen actividades de análoga naturaleza a las de Telefónica.
- Pacto de no concurrencia: declara compatible su relación con el desempeño de otros puestos representativos, de administración y gestión y con otras situaciones profesionales que pueda atender en otras entidades dentro de Telefónica, o en cualesquiera otras entidades ajenas a la Compañía con conocimiento expreso de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y del Consejo de Administración.

  Por el contrario, declara incompatible, durante la vigencia del pacto (dos (2) años tras la finalización del contrato por cualquier causa), la prestación de servicios directa e indirectamente, por cuenta propia o ajena, por sí, por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.
- Confidencialidad: durante la vigencia de la relación y también tras su terminación, se establece un deber de confidencialidad respecto de las informaciones, datos y cualquier tipo de documentos de carácter reservado y confidencial que conozca y a los que haya tenido acceso, como consecuencia del ejercicio de su cargo.
- Cumplimiento del sistema normativo: se incluye la obligación de observancia de las reglas y obligaciones establecidas en el régimen normativo de Telefónica, que se encuentran, entre otras normas, en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Telefónica.

Compromiso de tenencia permanente de acciones

Tal y como establece la actual Política de Remuneraciones de los Consejeros en su apartado 3.8, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos (2) anualidades de Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

Para alcanzar dicho objetivo se establece un periodo de cinco años, a contar desde el 1 de enero de 2019 o, en el caso de Consejeros Ejecutivos nombrados con posterioridad, desde su nombramiento, salvo que el Consejo de Administración/la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno aprueben un plazo superior en caso de concurrir circunstancias excepcionales.

	Requerimiento de tenencia de acciones
Presidente Ejecutivo	200% Retribución Fija bruta
Consejero Delegado	200% Retribución Fija bruta

Mientras no se haya alcanzado el número de acciones sujeto a este compromiso, las acciones que el Consejero Ejecutivo reciba al amparo de cualquier elemento de retribución variable estarán sometidas a un periodo de retención mínimo de 3 años, elevando por tanto el grado de compromiso del Consejero Ejecutivo.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

La verificación de este compromiso se realizará por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que, entre otras cuestiones, considerará aspectos como el precio de la acción a tener en cuenta o la periodicidad con la que se revisará el compromiso de tenencia.

Si bien este requisito entró en vigor el 1 de enero de 2019 y los Consejeros Ejecutivos disponen hasta el 31 de diciembre de 2023 para cumplir con el mismo.

A 31 de diciembre de 2021, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López era titular de 1.976.343 acciones de Telefónica, S.A.

Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, era titular de 508.112 acciones de Telefónica.

A este respecto, el precio por el que los Consejeros Ejecutivos adquirieron sus acciones representa un importe que supera con creces dos veces su Retribución Fija.



5.1.5. Remuneración de los Consejeros en su condición de tales en 2022

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales se estructura, dentro del marco legal y estatutario, con arreglo a los criterios y conceptos retributivos indicados a continuación, dentro del límite máximo a tal efecto determinado por la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de los Estatutos Sociales.

De acuerdo con lo anterior, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 11 de abril de 2003 fijó en 6 millones de euros el importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por los Consejeros en su condición de miembros del Consejo de Administración.

La remuneración anterior tiene, en todo caso, el carácter de máxima, correspondiendo al Consejo de Administración la propuesta de distribución de su importe entre los distintos conceptos y entre los distintos Consejeros, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero, la pertenencia a Comisiones dentro del Consejo de Administración y las demás circunstancias objetivas que considere relevantes.

En relación con el ejercicio 2022, en función de la información de mercado disponible, la Comisión ha propuesto al Consejo no incrementar la retribución fija de los Consejeros, tanto en su condición de tales como por el desempeño de funciones ejecutivas. Esta retribución permanece sin cambios desde el año 2012.

	Consejo de Administración	**Comisión Delegada**	**Comisiones Consultivas o de Control (*)**
Presidente (**)	240.000 euros	80.000 euros	22.400 euros
Vicepresidente	200.000 euros	80.000 euros	-
Vocal Dominical	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Vocal Independiente	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Otro Externo	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros

(*) Adicionalmente, el importe de la dieta por asistencia a cada una de las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control es de 1.000 euros.

(**) A este respecto, el Presidente Ejecutivo, ha renunciado, al igual que en años anteriores, al cobro de los importes anteriormente indicados (esto es, 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración, y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada)

Los Consejeros Ejecutivos podrán renunciar a percibir dichas asignaciones.

Además, los Consejeros no Ejecutivos perciben la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

5.1.6. Aplicación de la Política de Remuneraciones en 2021

Resumen de la Política de Remuneraciones vigente en 2021 y resultados de la votación del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2020

La remuneración devengada en el ejercicio 2021 ha seguido los términos de la Política de Remuneraciones aprobada con carácter vinculante por la Junta General de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 Novodecies de la Ley de Sociedades de Capital.

Para mayor detalle, puede acceder a la Política de Remuneraciones vigente accediendo al siguiente enlace: *https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/politica-remuneraciones-consejeros-telefonica.pdf*

No se ha producido ninguna desviación del procedimiento para la aplicación de la Política de Remuneraciones, ni si se ha aplicado alguna excepción temporal a la misma.

A este respecto, la remuneración devengada en 2021 por los Consejeros Ejecutivos y los Consejeros en su condición de tales ha estado compuesta por los mismos elementos que los descritos en relación con la actual Política de Remuneraciones vigente en 2022.

Adicionalmente, los dos Consejeros Ejecutivos han devengado un paquete de retribución extraordinaria en 2021. Dicha retribución fue aprobada por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, como consecuencia del esfuerzo extraordinario que han realizado los Consejeros en dos operaciones corporativas de especial relevancia, siendo estas la transacción entre O2 y Virgin Media y la venta de división de torres de telecomunicaciones de Telxius. La Política de Remuneraciones aprobada en la Junta General de Accionistas de 2021 recogía, en su apartado 03.5, la posibilidad de conceder dicha remuneración.

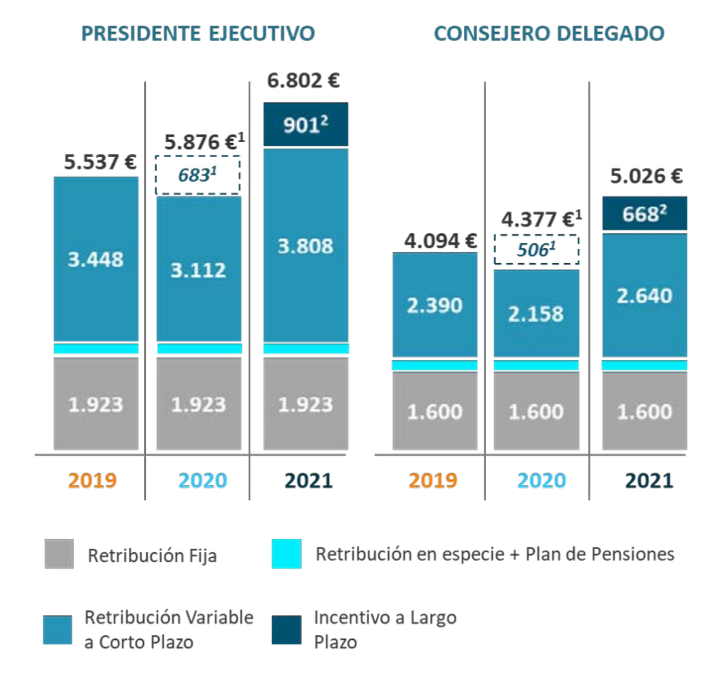
La descripción detallada del sistema retributivo de los Consejeros en 2021 se incluyó en el apartado 4.6.5 del IARC correspondiente a 2020. Dicho Informe fue aprobado por el 88,84% de los votos emitidos, con un 7,59% de votos emitidos en contra y un 3,57% de abstenciones. Por tanto, y teniendo en cuenta el alto grado de aprobación de este Informe, la Compañía ha considerado oportuno elaborar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2021 en términos similares, incorporando las novedades introducidas en la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.





Estructura de la retribución de los Consejeros Ejecutivos

A continuación, se presenta el mix retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica en los últimos tres años:



[1] En el año 2021, el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado, como gesto de responsabilidad tras los efectos del COVID-19, manifestaron a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno que consideraban adecuado proponer su renuncia a la percepción del incentivo en acciones que les correspondía del primer ciclo (2018-2020) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023. El Consejo de Administración, a propuesta de dicha Comisión, acordó que no le fueran entregadas dichas acciones.

[2] Para determinar el valor del incentivo correspondiente al segundo ciclo (2019-2021) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, se ha multiplicado el número de acciones devengadas por cada Consejero Ejecutivo por el precio de la acción de Telefónica a 31 de diciembre de 2021

En el cuadro anterior no se incluyen los importes devengados en 2021 en concepto de Retribución Variable Extraordinaria, que ha ascendido a una vez la Retribución Fija para cada Consejero Ejecutivo (ver apartado 5.1.6.D).

Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2021

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

En el caso del Presidente Ejecutivo, el importe de Retribución Fija correspondiente a 2021 es igual al percibido desde el año 2013, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el año 2016.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó en el momento que el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO

Presidente Ejecutivo: 3.807.738 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.923.100 euros) por el Importe Target (180%) por el Grado de Consecución Global de Objetivos (110%)

Consejero Delegado: 2.640.000 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.600.000 euros) por el Importe Target (150%) por el Grado de Consecución Global de Objetivos (110%).

Para el ejercicio 2021 el Consejo de Administración aprobó, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su Plan Estratégico. Estas métricas y su peso relativo son las siguientes:





MÉTRICA	DEFINICIÓN Y FORMA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN
OBJETIVOS FINANCIEROS		**80%**
OIBDA	Es el resultado operativo antes de Amortizaciones y Depreciaciones. El resultado operativo incluye los ingresos operativos menos todos los costes (directos, comerciales, gestión de clientes, red, sistemas, soporte y empleados entre otros).	**30%**
INGRESOS OPERATIVOS	Se corresponde con los ingresos de los servicios, ingresos generados a partir de la actividad principal de la Compañía, ingresos por venta de terminales y otros ingresos por Operaciones.	**30%**
FREE CASH FLOW	Es el importe de caja generado por las operaciones a lo largo del año y se calcula como el acumulado de los fondos cobrados a los clientes menos los pagos necesarios para desarrollar las operaciones e invertir en los activos, incluyendo por tanto pago a proveedores, empleados, así como por espectro, tasas, impuestos e intereses de la deuda.	**20%**
OBJETIVOS NO FINANCIEROS - ESG		**20%**
CONFIANZA DEL CLIENTE *(NPS / GAP NPS)*	NPS y GAP NPS son las métricas utilizadas para medir la experiencia de nuestros clientes. Calcula cuál es su predisposición para recomendar nuestros servicios o productos, así como la diferencia con el valor obtenido por el competidor principal en la misma encuesta. Se construye a partir de la respuesta a la pregunta: ¿con qué probabilidad recomendarías los servicios de Movistar/O2/Vivo a un familiar, amigo o colega? (En una escala de 1 a 10, 1 significa que no recomendaría; y 10 significa que sí recomendaría). Las valoraciones entre 9 y 10 se consideran promotores, y entre 1 y 6 se consideran detractores. NPS = % Promotores - % Detractores	**11%**
CONFIANZA DE LA SOCIEDAD *(REP Trak ®)*	El RepTrak® Pulse es la métrica utilizada para medir la reputación (la percepción que tiene la sociedad sobre Telefónica). Valora el atractivo emocional que una persona tiene hacia nuestra compañía según 4 elementos fundamentales: admiración y respeto, estima, confianza, y buena impresión.	**3%**
CAMBIO CLIMÁTICO *(Emisiones de gases de efecto invernadero)*	Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es la métrica utilizada para medir nuestro impacto ambiental. Se mide a través de emisiones directas e indirectas de CO_2, procedentes de la actividad diaria de Telefónica. Emisión CO_2 = Actividad x Factor de Emisión - Dato de actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etc. consumida por la Compañía - Factor de Emisión: Cantidad de CO_2 que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad. Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que nos proporcionan fuentes oficiales (Unión Europea, Ministerios, CNMC, etc.) y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol. Se usan factores de emisión constantes para la retribución anual a fin de evitar variaciones por causas ajenas a la Compañía.	**5%**
IGUALDAD DE GÉNERO *(% Mujeres Ejecutivas)*	El porcentaje de Mujeres Directivas del Grupo Telefónica es la métrica utilizada para medir el objetivo relativo a la Igualdad de Género. Se mide sobre el colectivo total de Ejecutivos del grupo Telefónica a cierre de plantilla del mes de diciembre. El colectivo de directivos se define de acuerdo con los criterios y procesos establecidos por el área de Personas a nivel Corporación. Previo a la validación de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, se cuenta con un Comité de Transparencia y Diversidad, del que forman parte el Presidente y cuatro miembros del Comité Ejecutivo, donde se validan, con carácter mensual, las propuestas de nombramientos de este colectivo, para asegurar el cumplimiento de las medidas y políticas establecidas en materia de transparencia e igualdad de género.	**1%**

A lo largo del año la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha realizado un seguimiento de dichos objetivos establecidos para la Retribución Variable a Corto Plazo de 2021, pagadera en 2022.

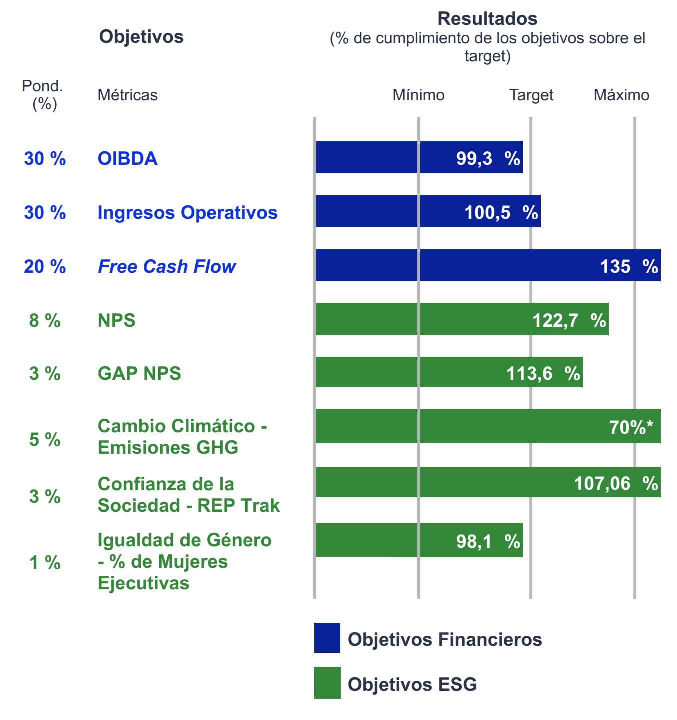
La evaluación final de los citados objetivos se ha realizado sobre la base de los resultados auditados correspondientes al ejercicio 2021 de acuerdo con el siguiente proceso:

1. Los resultados del ejercicio 2021 así como el grado de consecución de los objetivos han sido analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, sobre la base de los resultados auditados por PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Tras dicho análisis, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estableció una propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo al Consejo de Administración. La Comisión también ha considerado la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable.



2. Por último, el Consejo de Administración ha aprobado la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Como resultado de lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, el Consejo de Administración ha acordado abonar a los Consejeros Ejecutivos en el primer trimestre de 2022 las cantidades recogidas a continuación, con base en el siguiente grado de consecución de los objetivos:



*El KPI de cambio climático de Emisiones GHG tiene una curva de pago inversa, de manera que cumplimientos por debajo del 100% (nivel de emisiones menor al del objetivo) es positivo, y da lugar a *payouts* por encima del 100%.

Este grado de consecución de objetivos se corresponde con un 110% de coeficiente de pago ponderado, que se corresponden con 3.807.738 euros para el Presidente Ejecutivo y 2.640.000 euros para el Consejero Delegado. La Retribución Variable a Corto Plazo target ascendía al 180% de la Retribución Fija Anual para el Presidente Ejecutivo y de un 150% de la Retribución Fija Anual para el Consejero Delegado.

C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023. Devengo del Segundo Ciclo 2019-2021

Tal y como se ha explicado en el apartado 5.1.4.C anterior, la Junta General de Accionistas de 2018 aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos de Telefónica que, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A.

El 31 de diciembre de 2021 finalizó el periodo de medición de los objetivos del segundo ciclo del Plan 2018-2023. El número de acciones teóricas asignadas en caso del cumplimiento del 100% de los objetivos de TSR y Free Cash Flow, que correspondería a los Consejeros Ejecutivos, fue el siguiente:

- Presidente Ejecutivo: 468.000 acciones.
- Consejero Delegado: 347.000 acciones.

Para determinar el número concreto de acciones a entregar al finalizar el citado ciclo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha analizado el grado de cumplimiento de cada uno de los dos objetivos.

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a devengar (%)
TSR Relativo*	50 %	Percentil 75 o superior	100 %
		Mediana	30 %
		Por debajo de mediana	0%
Free Cash Flow	50 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%

*Grupo de Comparación: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Koninklijke KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera y Tim Brasil.

En relación con el TSR Relativo, cuya ponderación es del 50%, Kepler ha facilitado a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno el cálculo del TSR Relativo de Telefónica desde el comienzo del ciclo (2019) hasta el final del mismo (2021), con relación a los TSR's experimentados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica que a efectos del Plan constituyen el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Koninklijke KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, y Tim Brasil.

El TSR de Telefónica ha finalizado por debajo de la mediana siguiendo la escala de logro establecida. Por tanto, no se ha generado derecho alguno a percibir acciones vinculadas al cumplimiento del objetivo de TSR Relativo.

En relación con el *Free Cash Flow*, cuya ponderación es del 50% restante, la Dirección de Planificación y Control preparó un informe en relación con el Free Cash Flow generado por el Grupo Telefónica en cada uno de los años del periodo de medición de objetivos (2019, 2020 y 2021), sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio.

Se ha considerado como grado de cumplimiento final el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y

aprobados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha ido realizando un seguimiento anual del *Free Cash Flow*, y una vez analizado el informe de la Dirección de Planificación y Control, ha determinado el grado de consecución. En esta función de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha contado con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía.

Considerando todo lo anterior, el coeficiente de pago vinculado al *Free Cash Flow* ha sido del 100%:

Ejercicio	% cumplimiento	% pago
2021	135 %	100 %
2020	113 %	100 %
2019	101 %	100 %
% Incentivo vinculado al *Free Cash Flow*		100 %

Teniendo en cuenta los resultados del TSR Relativo y del Free Cash Flow, el coeficiente de pago ponderado ha ascendido a un 50%. (234.000 acciones para el Presidente Ejecutivo y 173.500 acciones para el Consejero Delegado). El valor de estas acciones a 31 de diciembre de 2021 supone alrededor de un 25% del valor del incentivo máximo inicialmente concedido en 2019.

D. RETRIBUCIÓN VARIABLE EXTRAORDINARIA

La Política de Remuneraciones establece en su apartado 03.5 que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tiene la facultad de acordar la concesión de remuneraciones extraordinarias a los Consejeros Ejecutivos y otros Altos Directivos de la Compañía como recompensa al esfuerzo y especial dedicación en relación con la consecución de determinados hitos estratégicos y la ejecución de determinadas operaciones corporativas de singular relevancia. Entre los criterios que se tienen en consideración se incluyen los siguientes:

- Esfuerzo extraordinario del Consejero Ejecutivo y/o del Alto Directivo en una operación corporativa de alta relevancia, complejidad y singularidad, que genere un valor significativo para los accionistas de la Compañía y/o un beneficio económico o un incremento patrimonial relevante que refuercen la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de Telefónica.

- Desempeño extraordinario del negocio que permita alcanzar hitos estratégicos.

A este respecto, en el ejercicio 2021 se han producido una serie de operaciones corporativas que, en opinión del Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cumplen con los criterios de la Política de Remuneraciones antes citados, y que se analizan a continuación:

Desarrollo Joint Venture O2 y Virgin Media

La transacción entre O2 y Virgin Media fue sin duda una de las operaciones más relevantes de la historia del Grupo Telefónica por los siguientes motivos:

Tras alcanzar un acuerdo con Liberty Global el 7 de mayo de 2020 para unir los respectivos negocios en el Reino Unido y formar una *joint venture* (JV) participada al 50% por ambas compañías, el 1 de junio de 2021 se completó la transacción, una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, llevadas a cabo las recapitalizaciones necesarias y cumplidas el resto de las condiciones pactadas para el cierre de la mencionada transacción.

La constitución de esta JV ha aportado un valor muy significativo para Telefónica por los siguientes motivos (entre otros):

- Desde una perspectiva de negocio, esta transacción se encuentra totalmente alineada con la estrategia de Telefónica enfocada en mejorar el posicionamiento en sus mercados principales, y permite reforzar su presencia y continuidad en ese mercado a través de la formación del proveedor integrado de servicios líder que ofrezca al cliente una propuesta de valor convergente.

- Además, la nueva JV será capaz de cristalizar valor a través de la captura de cuantiosas sinergias que se estiman en torno a 6,25 mil millones de libras en términos de valor presente neto, de las cuales cerca del 80% están relacionadas con ahorros de costes y CapEx.

- Se han recibido 5,4 mil millones de libras en efectivo, de los cuales 2,6 mil millones de libras correspondieron al pago en efectivo de Liberty Global a Telefónica para compensar la participación en la JV y 2,8 mil millones de libras correspondieron a fondos brutos procedentes de las recapitalizaciones. La transacción ayudó a reducir la deuda financiera neta de Telefónica en 4.9 mil millones de euros (esto ha representado un porcentaje de reducción de la deuda del Grupo del 14%).

- Con esta transacción se han reforzado de manera significativa los fondos propios de la Compañía. En este sentido, las plusvalías de esta operación han supuesto un aumento del 61% del patrimonio neto de Telefónica (patrimonio neto atribuible a Telefónica, S.A., sin minoritarios).

En relación con el esfuerzo extraordinario realizado por parte de los Consejeros Ejecutivos, es importante recordar las dificultades que rodearon a esta operación. La mayor parte de las negociaciones con la contraparte fueron llevadas a cabo en remoto, en pleno confinamiento provocado por el COVID-19 entre los meses de marzo y mayo 2020 siendo esta transacción una de las primeras grandes operaciones de M&A a nivel global anunciadas durante el inicio la pandemia. Los equipos de Telefónica involucrados en la negociación, con el Presidente Ejecutivo y con el Consejero Delegado al frente, trabajaron en un tiempo récord dada la envergadura de la transacción para alcanzar acuerdos altamente complejos con la máxima confidencialidad y evitando que otros competidores de Telefónica interfirieran en el proceso. En concreto, tanto el Presidente Ejecutivo como el Consejero





Delegado jugaron un papel fundamental en el buen desarrollo de estas operaciones. El Presidente Ejecutivo diseñó y ejecutó una relación estratégica con Liberty Global, asumiendo personalmente las negociaciones en cuestiones clave para que las mismas no quedasen paralizadas en determinados momentos. Por su parte, el Consejero Delegado dirigió y coordinó diariamente los equipos de Telefónica que debían cerrar los acuerdos.

Venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius

La venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius el 13 de enero de 2021 también supuso una transacción muy relevante para el Grupo Telefónica, destacando los siguientes aspectos:

- El precio de la transacción supuso una valoración récord en la industria, 7.865 millones de euros. Esto supone un múltiplo de FV/EBITDA 30,5x muy por encima de transacciones comparables recientes (promedio FV/ EBITDA<21,0x durante 2020).
- Incremento de 33% del equity de Telefónica (patrimonio neto atribuible a Telefónica, S.A., sin minoritarios) y reducción de deuda financiera neta de 4,7 mil millones de euros en el Grupo Telefónica (lo que ha representado un porcentaje de reducción de la deuda del Grupo del 13%).
- Términos favorables de los acuerdos industriales que permiten el uso de las infraestructuras a futuro, manteniendo la opcionalidad y flexibilidad para la renovación futura (sin cláusulas de renovación *all or nothing*), así como tarifas de uso futuro de dichas infraestructuras por debajo de estándares europeos de mercado (así lo han señalado las agencias de calificación crediticia).
- Diversificación de proveedores de infraestructuras de torres de telecomunicaciones en dos de los mercados clave, España y Alemania.
- Compromiso de mantenimiento de empleo para la totalidad de la plantilla por dos años en las filiales europeas y un año en las latinoamericanas.
- Acuerdo de transacción con un régimen de responsabilidad limitado a garantías fundamentales, otras representaciones básicas y cuestiones fiscales.
- Esta transacción se realizó de forma muy confidencial, competitiva y acelerada. A este respecto, el proceso se ejecutó en un tiempo récord, en tan solo dos meses desde noviembre de 2020 hasta la firma de los acuerdos el 13 de enero 2021. Para ello, se requirió la participación directa y permanente de los Consejeros Ejecutivos.

Evolución favorable del precio de la acción de Telefónica y excelentes resultados financieros

Telefónica ha firmado su mejor año en Bolsa desde 2009 con una revalorización cercana al 18,7% y un Retorno Total para el Accionista ("RTA") del 29,6%. En este sentido, la subida acumulada por la Compañía en 2021 ha superado tanto la revalorización del Ibex 35 (7,9%) como su RTA (10,5%). Asimismo, también está por encima del 11,8% de revalorización y RTA (16,5%) del sector de telecomunicaciones europeo en 2021.

Importe abonado en concepto de Retribución Variable Extraordinaria

El Consejo de Administración aprobó, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, la concesión de una retribución variable extraordinaria para el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado de la compañía, cuyo esfuerzo y dedicación han sido cruciales en el desarrollo del negocio y en el éxito de las operaciones corporativas. El incentivo ha ascendido a una anualidad de la Retribución Fija. Dicho importe está dentro de los límites establecidos en la Política de Remuneraciones, tanto en términos absolutos como en relación al importe máximo de la remuneración total a asignar a los Consejeros Ejecutivos.

En todo caso, la retribución variable extraordinaria está sujeta a las cláusulas de reducción (malus) y recuperación (*clawback*) previstas con carácter general en la Política de Remuneraciones.

E. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones realizadas en 2021 al Fondo de Pensiones Fonditel B, Fondo de Pensiones en 2021:

- Presidente Ejecutivo: 8.000 euros.
- Consejero Delegado: 8.000 euros.

Aportaciones realizadas en 2021 al seguro unit link, relacionado con el Plan de pensiones, concertado con Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (tras la fusión por absorción, el 31 de diciembre de 2020, de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.U. por Plus Ultra):

- Presidente Ejecutivo: 124.117 euros.
- Consejero Delegado: 64.160 euros.

El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema y se encuentra alineado con el Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación.

	Aportación (% salario regulador)	Plan de Pensiones *Fonditel*	+	Póliza de Seguro Unit-link	Total
Presidente Ejecutivo	6,87%	8.000 €	+	124.117 €	**132.117 €**
Consejero Delegado	4,51%	8.000 €	+	64.160 €	**72.160 €**

Los porcentajes de aportación se encuentran alineados con el plan de pensiones de los empleados de Telefónica.

El importe de los derechos consolidados, a 31 de diciembre de 2021, es el siguiente:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 345.791 (de los que 178.015 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica Internacional y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).
- D. Ángel Vilá Boix: 369.190 euros (de los que 23.950 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica España y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).

La provisión matemática del seguro *unit link* a 31 de diciembre 2021 es la siguiente:

- D. José María Álvarez- Pallete López: 965.289 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 457.058 euros.

Se hace constar que la evolución de fondos acumulados reflejados responde tanto a las aportaciones realizadas como a la revalorización de los mismos.

Se puede consultar información adicional sobre las características del Plan de Pensiones para empleados en el apartado 5.1.4.D) del presente Informe.

F. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

A este respecto, los Consejeros Ejecutivos perciben las siguientes prestaciones asistenciales:

- Seguro de salud general y de cobertura dental.
- Seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez.

El coste de esta retribución en especie ascendió en 2021 a 36.869 euros para el Presidente Ejecutivo y 30.200 euros para el Consejero Delegado. Además, en el anexo estadístico se refleja la retribución en especie derivada del uso del vehículo por el Consejero Delegado (14.597 euros).

Por otro lado, en el mes de julio de 2021 finalizó el Plan Global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. para los Empleados del Grupo Telefónica ("Plan Global"), aprobado en la Junta General de Accionistas de 2018. Como muestra de su compromiso con la Compañía y con el objetivo de incentivar la participación del resto de empleados en el Plan Global, los Consejeros Ejecutivos aportaron el máximo permitido por el Plan de 1.800€.

En relación a este Plan, cada uno de los Consejeros Ejecutivos ha percibido 167 acciones adicionales (equivalente a una acción adicional por cada dos acciones adquiridas), al haber cumplido con la condición de permanencia y mantenimiento (un año tras la finalización del periodo de compra, esto es, hasta el 31 de julio de 2021).

Asimismo, los Consejeros Ejecutivos tienen asignado un vehículo de compañía en línea con la política general aplicable a los Directivos de Telefónica.

Adicionalmente, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros.

G. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Tal y como se ha explicado en el apartado 5.1.4.F) anterior, no se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

Además, la percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno vinculado a este Plan.

Las aportaciones realizadas en 2021 al plan de previsión social han sido las siguientes:

- Presidente Ejecutivo: 540.968 euros.
- Consejero Delegado: 487.840 euros.

Las expectativas de derecho a 31 de diciembre de 2021 son las siguientes:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 10.635.925 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 8.198.143 euros.

Otra información adicional:

- Malus y clawback: estas cláusulas no han sido aplicadas durante el ejercicio 2021.
- Durante el ejercicio 2021 los Consejeros Ejecutivos no han percibido ni devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato de Consejeros, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones procedentes de otras sociedades del Grupo o en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.
- Las condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos en 2021 son idénticas a las descritas en el apartado 5.1.4 del presente Informe.

Remuneración de los Consejeros en su condición de tales

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales ha seguido un esquema idéntico al descrito en el apartado 5.1.5. del presente Informe y al que se aplicó en ejercicios anteriores.

A este respecto, y como ya se había señalado en el apartado 4.6.5 del IARC correspondiente a 2020, el Presidente Ejecutivo renunció en el año 2021 al cobro de 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada.

Además, los Consejeros no Ejecutivos han percibido la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

De acuerdo con lo anterior, la remuneración agregada por conceptos en 2021 ha sido la siguiente:

	2021	2020
Asignación fija por pertenencia al Consejo, Comisión Delegada y Comisiones Consultivas o de Control	2.841.100 €	2.754.534 €
Dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control	260.000 €	248.000 €
Remuneraciones por pertenencia a determinados Órganos de Administración de algunas sociedades filiales de Telefónica	704.912 €	547.645 €

Durante el ejercicio 2021 los Consejeros en su condición de tales no han devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.

Los importes individualizados por consejero se detallan en el anexo estadístico a este Informe.

5.1.7. Proceso de determinación de la Política de Remuneraciones y órganos de la Compañía que intervienen

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cuyas responsabilidades y funciones vienen establecidas en los artículos 40 de los Estatutos Sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 4 del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, juega un rol principal en la definición de la Política de Remuneraciones del Grupo Telefónica y en el desarrollo y concreción de sus elementos, debiendo ser las principales decisiones aprobadas por el Consejo de Administración.

El mandato de la Comisión en el ámbito de las remuneraciones consiste en revisar y actualizar permanentemente el régimen retributivo de los Consejeros y Altos Directivos y en diseñar nuevos planes de remuneración que logren atraer, retener y motivar a los profesionales más destacados, alineando sus intereses con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Adicionalmente, otros órganos y asesores externos participan en el proceso de determinación de la Política de Remuneraciones.

A continuación, se incluyen las funciones que desempeñan los distintos órganos de la Compañía involucrados en la determinación y aprobación de la Política de Remuneraciones y sus condiciones, así como una referencia a la involucración de asesores externos en esta materia:

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Junta General de Accionistas	Aprueba la Política de Remuneraciones al menos cada tres años como punto separado del orden del día. Aprueba el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los Consejeros en su condición de tales. Aprueba los sistemas de remuneración variable de los Consejeros que incluyen la entrega de acciones o de opciones sobre acciones, o retribuciones referenciadas al valor de las acciones. Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.	Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.	

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Consejo de Administración	Consejeros en su condición de tales: aprueba la distribución entre distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Consejeros Ejecutivos: aprueba la remuneración fija y las condiciones principales del sistema de retribución variable a corto plazo y a largo plazo. Aprueba las adaptaciones o actualizaciones de la Política de Remuneraciones. Aprueba los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.	Aprueba el diseño, importes target, grado de consecución de los objetivos e importes de incentivo a abonar, en su caso, tanto de la retribución variable a corto plazo como de la retribución variable a largo plazo a los Consejeros Ejecutivos, a partir de la propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas. Evalúa si procede la aplicación de las cláusulas malus y/o clawback.	Es informado sobre los análisis y estudios retributivos de los Consejeros realizados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
Comisión de Nombramientos , Retribuciones y Buen Gobierno	Consejeros en su condición de tales: propone al Consejo de Administración la distribución entre los distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Revisa la retribución de los Consejeros de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos. Consejeros Ejecutivos: • Propone al Consejo de Administración la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos considerando, entre otros factores, el nivel de responsabilidad y el liderazgo dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos. • Revisa anualmente las condiciones de la retribución variable, incluyendo la estructura, los niveles máximos de remuneración, los objetivos establecidos y el peso de cada uno de ellos, atendiendo a la estrategia de la Compañía, las necesidades y la situación del negocio. Estas condiciones son sometidas a la aprobación del Consejo de Administración. • Propone al Consejo de Administración los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. • Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones. A la hora de llevar a cabo estas actuaciones, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno valora el voto de los accionistas en la Junta General a la que se sometió a votación, con carácter consultivo, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior.	Propone al Consejo de Administración los objetivos al inicio de cada periodo de medición. Evalúa el cumplimiento de los objetivos tras finalizar el periodo de medición. De cara a que el abono de la retribución variable quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo los objetivos establecidos, tal y como se establece en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, esta evaluación se realiza sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, los cuales son analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, así como del grado de consecución de los objetivos. A este respecto, con la finalidad de garantizar que la retribución variable guarda relación efectiva con el desempeño profesional de los beneficiarios, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación. Remite un informe al Consejo, cuando corresponda, sobre la procedencia o no de la aplicación de las cláusulas malus y/ o clawback. Propone al Consejo de Administración la retribución variable a abonar a los Consejeros Ejecutivos. En dicha propuesta también considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable. Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones.	Realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros. Como parte de este proceso se llevan a cabo análisis retributivos de competitividad externa y se considera, asimismo, la política retributiva de los Directivos y del resto de empleados de la organización. Para realizar los análisis de competitividad externa se considera un mercado de referencia establecido en función de una serie de criterios objetivos, en los términos que se indican a continuación: 1. Número de compañías suficiente para obtener resultados representativos y estadísticamente fiables y sólidos. 2. Datos de dimensión (facturación, activos, capitalización bursátil y número de empleados) que permitan situar a Telefónica en la mediana del grupo de comparación. 3. Distribución geográfica: principalmente se incluyen compañías cuya matriz se sitúa en Europa Continental y en el Reino Unido y, además, entidades norteamericanas representativas del sector de la tecnología, medios y entretenimiento, o relacionadas con dicho sector, referentes de la Compañía. 4. Alcance geográfico: compañías con presencia internacional. 5. Distribución sectorial: muestra multisectorial con una distribución homogénea entre sectores de actividad.
Comisión de Auditoría y Control		Analiza los resultados auditados por el auditor externo e interno para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la retribución variable.	
Dirección de Planificación y Control, Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad y Dirección de Personas		Preparan informes en relación con el grado de consecución de los objetivos operativos, financieros y no financieros, sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía.	

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Secretaría General	Elabora la documentación formal relativa a la Política de Remuneraciones a la Junta General de Accionistas, al Consejo de Administración, a la Comisión Delegada y/o a las Comisiones Consultivas o de Control. Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Dirección de Personas	Elabora las propuestas correspondientes de diseño de la Política de Remuneraciones aplicable a los Consejeros Ejecutivos. Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Asesores externos durante el año 2021	Willis Towers Watson asesoró en la elaboración del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de 2021. Por su parte, el despacho de abogados Garrigues ha participado en la revisión del citado Informe.	Mercer-Kepler analiza trimestralmente el nivel de cumplimiento del Retorno Total al Accionista (*Total Shareholder Return* - TSR) de Telefónica de cada uno de los ciclos vivos del plan de acciones.	Willis Towers Watson asesora en el análisis de la comparativa, en relación con el mercado, del paquete retributivo de Consejeros y Alta Dirección.

5.1.8. Trabajos desarrollados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Conforme a los artículos 40 de los Estatutos sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 1 del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, la Comisión estará formada por un mínimo de tres Consejeros designados por el Consejo de Administración, debiendo ser Consejeros externos o no ejecutivos, y la mayoría de ellos Consejeros independientes. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador deberá ser miembro de la Comisión. Por último, se establece que el Presidente de esta Comisión será, en todo caso, un Consejero independiente.

En este sentido, la Comisión está compuesta por los siguientes Consejeros:

Nombre	Cargo	Categoría	Fecha de Nombramiento
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente	4 de mayo de 2017 (como Vocal) 18 de diciembre de 2019 (fecha de nombramiento como Presidente)
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo	27 de febrero de 2008
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente	17 de abril de 2020
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente	18 de diciembre de 2019
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo	8 de abril de 2016

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno sigue la Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, aprobada por la CNMV el 20 de febrero de 2019, así como el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV, en su versión revisada publicada el 20 de junio de 2020.

Durante el ejercicio 2021 y hasta la fecha de aprobación del presente informe, las actuaciones más relevantes realizadas por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno han sido las siguientes:

Año 2021:

- Elaboración de un Plan de Trabajo Anual para 2021, a fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente por la Comisión.
- Propuestas de nombramiento relacionadas con el Consejo de Administración y sus Comisiones, y con los Consejos de Sociedades Filiales.
- Análisis de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, así como otras cuestiones vinculadas con la plantilla.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2020 (a abonar en 2021).
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados al primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023 de los Consejeros Ejecutivos e informe favorable a la aceptación de la renuncia a dicho incentivo por parte de los Consejeros Ejecutivos.
- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2021.
- Análisis de la retribución total de los miembros del Comité Ejecutivo para el ejercicio 2021.
- Propuesta de los Principios de la Política de Remuneraciones de los Consejeros, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2021.
- Propuesta de fijación y seguimiento de los objetivos ligados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2021.



- Propuesta del Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A., dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A., para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2021.
- Propuesta de concesión de la Retribución Variable Extraordinaria a los Consejeros Ejecutivos, como recompensa al esfuerzo y especial dedicación realizados ante la consecución de determinados hitos estratégicos de la Compañía, conforme a lo establecido en la Política de Remuneraciones.
- Propuesta del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2021, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2022.
- Propuesta de modificación del Reglamento del Consejo de Administración para adaptarlo a las novedades introducidas por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.

Año 2022:

- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2022.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2021 (a abonar en 2022).
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados al segundo ciclo 2019-2022 del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023 (a abonar en 2022).
- Propuesta de fijación de los objetivos ligados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2022.
- Propuesta de fijación de los objetivos ligados al segundo ciclo 2022-2025 del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026.
- Propuesta de Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2021, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2022.

Por otra parte, señalar que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno puede solicitar al Consejo de Administración, para el mejor cumplimiento de sus funciones, la contratación con cargo a la Compañía de asesores legales, contables, financieros u otros expertos. A este respecto, WTW asesoró en la elaboración del presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Igualmente, el despacho de abogados Garrigues ha participado en la revisión de este.

5.1.9. Alineación del sistema retributivo con el perfil de riesgo y con los resultados sostenibles y a largo plazo

La Política de Remuneraciones de Telefónica cuenta con las siguientes características que permiten reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Compañía:

Adopción de medidas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la Compañía

- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno supervisa el examen, análisis y aplicación de la política retributiva de los profesionales cuyas actividades pueden tener una repercusión material sobre el perfil de riesgos de la entidad.
- No existen retribuciones variables garantizadas.
- El abono de la retribución variable únicamente se produce con posterioridad a la fecha de formulación de las correspondientes cuentas anuales, tras haberse podido determinar el grado de consecución de los objetivos operativos y financieros.
- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.
- El diseño de los Planes de Incentivo a Largo plazo con ciclos de tres años de duración cada uno, produce una interrelación de los resultados de cada año, actuando por lo tanto como catalizador de alineamiento con los intereses a largo plazo de la Compañía y de una toma de decisiones prudente.
- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante determinadas circunstancias. Adicionalmente, la Compañía introdujo unas cláusulas de reducción y de recuperación en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018. La información en detalle a este respecto puede consultarse en el apartado 5.1.6 del presente Informe.

  La Política de Remuneraciones aprobada por la Junta General de Accionistas de 2021 homogeneiza las cláusulas de reducción (malus) y recuperación (clawback) para su aplicación sobre cualquier elemento de retribución variable. A este respecto, se incluye la posibilidad de que (i) se cancele total o parcialmente la retribución variable que se encuentre pendiente de abono (malus), y/o (ii) se recupere total o parcialmente cualquier elemento de retribución variable dentro de los veinticuatro (24) meses posteriores al abono de la misma (clawback), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo. Adicionalmente, en el Plan de Incentivo a Largo Plazo



2021-2026, aprobado en la Junta General de Accionistas de 2021, se han incluido dichas cláusulas de reducción y recuperación.

- La Comisión de Auditoría y Control de la Compañía participa en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la remuneración variable a corto plazo (bonus) de los Consejeros Ejecutivos, mediante la verificación de los datos económicos-financieros y no financieros que puedan formar parte de los objetivos establecidos en dicha remuneración, ya que es preciso que, en primer lugar, esta Comisión verifique previamente los resultados de la Compañía, como base para el cálculo de los correspondientes objetivos.

- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno está formada por 5 miembros, dos de los cuales también son miembros de la Comisión de Auditoría y Control. La presencia cruzada de Consejeros en estas dos Comisiones asegura la toma en consideración de los riesgos asociados a las retribuciones en las deliberaciones de las citadas Comisiones y en sus propuestas al Consejo, tanto en la determinación como en el proceso de evaluación de los incentivos anuales y plurianuales.

- De acuerdo con la Política de Remuneraciones, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tiene la facultad de acordar la posible revaluación o modificación de las retribuciones vinculadas a resultados en el caso de producirse cambios internos o externos significativos que evidencien la necesidad de revisarlas.

- En relación con las medidas necesarias para evitar conflictos de interés por parte de los consejeros, en línea con lo establecido por la Ley de Sociedades de Capital, el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica recoge, un conjunto de obligaciones derivadas de sus deberes de lealtad, y de evitar situaciones de conflicto de interés. Por otro lado, el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno establece que una de sus funciones es velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

Coherencia con la estrategia de la Compañía y los resultados sostenibles y a largo plazo

- Diseño de la política retributiva coherente con la estrategia de la Compañía y orientada a la obtención de los resultados a largo plazo:

  a. La remuneración total de los Consejeros Ejecutivos y de la Alta Dirección se compone de diferentes elementos retributivos que consisten fundamentalmente en: (i) una retribución fija, (ii) una retribución variable a corto plazo y (iii) una retribución variable a largo plazo. Para los Consejeros Ejecutivos, en condiciones normales este elemento a largo plazo tiene un peso en la fecha de concesión no inferior al 30% de la remuneración total en un escenario de cumplimiento de objetivos estándar (fijo + variable a corto plazo + variable a largo plazo). La retribución a largo plazo devengada en 2021 ha tenido un peso inferior debido a que no se ha cumplido el objetivo del TSR relativo y por la disminución del valor de las acciones respecto al precio en que fueron concedidas en 2019.

  b. Los planes de retribución variable a largo plazo se inscriben en un marco plurianual, para garantizar que el proceso de evaluación se basa en los resultados a largo plazo y que tiene en cuenta el ciclo económico subyacente de la Compañía. Esta retribución se concede y se abona en forma de acciones sobre la base de la creación de valor, de forma que los intereses de los Directivos estén alineados con los de los accionistas. Además, son ciclos solapados que, como norma general, se encadenan de manera indefinida manteniendo un foco permanente en el concepto de largo plazo en todas las decisiones.

  c. Conforme a la Política de Remuneraciones, el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 a los Consejeros Ejecutivos y a otros partícipes que determine el Consejo de Administración estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Además, si un Consejero Ejecutivo no está cumpliendo con el compromiso de tenencia permanente de acciones, el periodo de retención de las acciones que, en su caso, perciban derivadas de cualquier elemento de retribución variable, aumentaría hasta los 3 años.

- Equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración: Los Consejeros Ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable plenamente flexible que permite que éstos puedan no percibir importe alguno por este concepto en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de retribución variable a corto y largo plazo puede ser relevante en caso de un cumplimiento máximo de objetivos. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerada a estos efectos como Retribución Fija, Retribución Variable a Corto Plazo e incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%.

- La percepción del 20% de la retribución variable a corto plazo está vinculada a las siguientes métricas ESG: NPS (8%), GAP NPS (3%), Cambio Climático - Emisiones GHG (5%), Confianza de la Sociedad - REP Trak (3%), Igualdad de Género - % de Mujeres Ejecutivas (1%). Además, el abono del 10% de los incentivos correspondientes al primer y al segundo ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 están vinculados a la neutralización de emisiones de CO_2.

5.1.10. Remuneraciones de los miembros de la Alta Dirección (no Consejeros)

Véase el Anexo II (Retribución al Consejo y a la Alta Dirección) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica correspondientes al ejercicio 2021.





5.2. Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones

Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas)

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2021.

B. Resumen Global de cómo se aplicó la Política de Retribuciones durante el ejercicio cerrado

B.4 Informe del resultado de la votación consultiva de la Junta General al Informe Anual sobre Remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de abstenciones y de votos negativos, en blanco y a favor que se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	3.038.958.272	54,99 %

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	230.627.308	7,59 %
Votos a favor	2.699.923.154	88,84 %
Votos en blanco	—	— %
Abstenciones	108.407.810	3,57 %





C. Detalle de las retribuciones individuales correspondientes a cada uno de los Consejeros

Nombre	Tipología	Período de devengo ejercicio 2021
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Presidente Ejecutivo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	Vicepresidente Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Consejero Delegado	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. PETER ERSKINE	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. PETER LÖSCHER	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	Consejero Independiente	Desde 29/09/2021 hasta 31/12/2021
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 29/09/2021
D. JORDI GUAL SOLÉ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 15/12/2021
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 15/12/2021

C.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.



a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	1.923	3.808	0	0	1.923	7.654	5.035
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	200	0	80	0	0	0	0	0	280	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	200	11	91	0	0	0	0	0	302	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	200	23	114	0	0	0	0	0	337	340
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	1.600	2.640	0	0	1.600	5.840	3.758
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	120	21	22	0	0	0	0	0	163	142
D. PETER ERSKINE	120	23	114	0	0	0	0	0	257	253
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	120	21	22	0	0	0	0	0	163	166
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	120	23	22	0	0	0	0	0	165	164
D. PETER LÖSCHER	120	22	109	0	0	0	0	0	251	189
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	120	10	11	0	0	0	0	0	141	140
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	120	32	125	0	0	0	0	0	277	276
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	0	0	0	0	120	120
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	30	2	3	0	0	0	0	0	35	0
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	120	19	21	0	0	0	0	0	160	141
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	90	0	0	0	0	0	0	0	90	128
D. JORDI GUAL SOLÉ	120	22	22	0	0	0	0	0	164	162
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	120	31	45	0	0	0	0	0	196	200



ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
Nombre	Denominación del Plan	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Performance Share Plan (PSP) 2019-2022 (Segundo Ciclo)	468.000	468.000	0	0	234.000	234.000	3,8520	901	234.000	0	0
	Performance Share Plan (PSP) 2020-2023 (Tercer Ciclo)	267.000	267.000	0	0	0	0	0	0	0	267.000	267.000
	Performance Share Plan (PSP) 2021-2024 (Primer Ciclo)	0	0	1.094.000	1.094.000	0	0	0	0	0	1.094.000	1.094.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (GESP) 2019-2021	167	167	0	0	167	167	3,9315	1	0	0	0



D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Performance Share Plan (PSP) 2019-2022 (Segundo Ciclo)	347.000	347.000	0	0	173.500	173.500	3,8520	668	173.500	0	0
	Performance Share Plan (PSP) 2020-2023 (Tercer Ciclo)	198.000	198.000	0	0	0	0	0	0	0	198.000	198.000
	Performance Share Plan (PSP) 2021-2024 (Primer Ciclo)	0	0	819.000	819.000	0	0	0	0	0	819.000	819.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (GESP) 2019-2021	167	167	0	0	167	167	3,9315	1	0	0	0



iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro (miles €)
D. José María Álvarez-Pallete López	132
D. Ángel Vilá Boix	72

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
D. José María Álvarez-Pallete López	132	132	541	541	1.133	927	10.636	9.389
D. Ángel Vilá Boix	72	72	488	488	802	675	8.198	7.170

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro Médico	6
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro de Vida	31
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro Médico	6
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro de Vida	24
D. Ángel Vilá Boix	Vehículo	15



b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad cotizada por su pertenencia a órganos de administración de sus entidades dependientes:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	107	0	0	0	0	0	0	51	158	158
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. PETER ERSKINE	63	0	0	0	0	0	0	0	63	30
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	0	0	0	0	0	0	0	51	51	0
D. PETER LÖSCHER	100	0	0	0	0	0	0	0	100	74
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	206	0	0	0	0	0	0	89	295	286
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	0	38	38	0
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JORDI GUAL SOLÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
Nombre	Denominación del Plan	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
Sin datos												

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Sin datos	

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
D. José María Álvarez-Pallete López	0	0	0	0	178	165	0	0
D. Ángel Vilá Boix	0	0	0	0	24	22	0	0



iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Sin datos		



c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	7.654	902	132	37	8.725	0	0	0	0	0	8.725
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0	0	0	280	0	0	0	0	0	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	302	0	0	0	302	0	0	0	0	0	302
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	337	0	0	0	337	158	0	0	0	158	495
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	5.840	669	72	45	6.626	0	0	0	0	0	6.626
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	163	0	0	0	163	0	0	0	0	0	163
D. PETER ERSKINE	257	0	0	0	257	63	0	0	0	63	320
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	163	0	0	0	163	0	0	0	0	0	163
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	165	0	0	0	165	51	0	0	0	51	216
D. PETER LÖSCHER	251	0	0	0	251	100	0	0	0	100	351
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	141	0	0	0	141	0	0	0	0	0	141
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	277	0	0	0	277	295	0	0	0	295	572
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	120	0	0	0	0	0	120
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	35	0	0	0	35	0	0	0	0	0	35
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	160	0	0	0	160	38	0	0	0	38	198



Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	90	0	0	0	90	0	0	0	0	0	90
D. JORDI GUAL SOLÉ	164	0	0	0	164	0	0	0	0	0	164
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	196	0	0	0	196	0	0	0	0	0	196
TOTAL	16.595	1.571	204	82	18.452	705	0	0	0	705	19.157



C.2 Indique la evolución en los últimos 5 años del importe y variación porcentual de la retribución devengada por cada uno de los consejeros de la cotizada que lo hayan sido durante el ejercicio, de los resultados consolidados de la sociedad y de la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los empleados de la sociedad y de sus entidades dependientes que no sean consejeros de la cotizada.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% variación 2018/2017	Ejercicio 2017
CONSEJEROS EJECUTIVOS									
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	8.725	68,01	5.193	-6.21	5.537	-0.29	5.553	0,89	5.504
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	6.626	71,17	3.871	-5,45	4.094	-0,51	4.115	132,88	1.767
CONSEJEROS EXTERNOS									
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0,00	280	0,00	280	0,00	280	0,00	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	302	0,67	300	0,00	300	0,00	300	0,67	298
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	495	-0,60	498	20,00	415	14,64	362	45,97	248
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	163	14,79	142	1,43	140	-0,71	141	0,71	140
D. PETER ERSKINE	320	13,07	283	4,43	271	1,88	266	-1,85	271
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	163	-1,81	166	3,11	161	1,90	158	59,60	99
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	216	31,71	164	3,80	158	54,90	102	-	0
D. PETER LÖSCHER	351	33,46	263	56,55	168	7,01	157	12,14	140
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	141	0,71	140	-	0	-	0	-	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	572	1,78	562	-3,93	585	8,33	540	-4,26	564
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0,00	120	0,00	120	0,00	120	51,90	79
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	35	-	0	-	0	-	0	-	0
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	198	40,43	141	-	0	-	0	-	0
Dª SABINA FLUXÀ THIENEMANN	90	-29,69	128	-7,91	139	-0,71	140	-0,71	141
D. JORDI GUAL SOLÉ	164	1,23	162	0,62	161	9,52	147	-	0



D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	196	-2,00	200	2,56	195	2,63	190	2,15	186
RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA SOCIEDAD	12.095	368,25	2.583	-4,97	2.718	-51,21	5.571	21,19	4.597
REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS	62	31,91	47	-30,88	68	33,33	51	-7,27	55

OBSERVACIONES

• D. José María Álvarez-Pallete López:

(i) La variación interanual en la retribución del año 2020 respecto al 2021 considerando la retribución ordinaria (esto es, sin incluir la retribución variable extraordinaria y sin tener en cuenta lo descrito en el punto (ii) siguiente), es de un 16%, derivado de la variación de performance YoY asociado a la retribución variable del Consejero. El resultado consolidado de la sociedad se ha incrementado en un 368% en 2021 respecto a 2020.

(ii) La variación reflejada en la tabla viene determinada por la propuesta de renuncia realizada por el Presidente Ejecutivo del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, que el Consejo de Administración acordó no abonar en 2020 como gesto de responsabilidad tras los efectos del COVID-19, y la retribución variable extraordinaria percibida por el Presidente Ejecutivo en 2021 (ver sección 5.1.6.D).

(iii) Cabe destacar que la retribución devengada en el año 2021 por el Presidente Ejecutivo representa un 95,8% de su retribución anual target, de acuerdo con lo establecido en la Política de Remuneraciones de los Consejeros aprobada en la Junta General de Accionistas 2021, y que su retribución fija es igual a la percibida desde el año 2013, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido sin variación tras su nombramiento como Presidente en el año 2016.

(iv) En la remuneración correspondiente a 2017, se ha incluido el importe de la columna "Total ejercicio 2017" del apartado D.1.C del Informe Anual sobre Remuneraciones del 2017 (5.358 miles de €), más el importe de las aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados (146 miles de €).

• D. Ángel Vila Boix:

(i) La variación interanual en la retribución del año 2020 respecto al 2021 considerando la retribución ordinaria (esto es, sin incluir la retribución variable extraordinaria y sin tener en cuenta lo descrito en el punto (ii) siguiente), es de un 15%, derivado de la variación de performance YoY asociado a la retribución variable del Consejero.

(ii) La variación reflejada en la tabla viene determinada por la propuesta de renuncia realizada por el Consejero Delegado del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, que el Consejo de Administración acordó no abonar en 2020 como gesto de responsabilidad tras los efectos del COVID-19, y la retribución variable extraordinaria percibida por el Consejero Delegado en 2021 (ver sección 5.1.6.D).



(iii) Cabe destacar que la retribución devengada en el año 2021 por el Consejero Delegado representa un 98,1% de su retribución anual target, de acuerdo con lo establecido en la Política de Remuneraciones de los Consejeros aprobada en la Junta General de Accionistas 2021.

(iv) Las cifras de 2017 y 2018 no son comparables dado que el Consejero fue nombrado el 26 de julio de 2017 y, por tanto, la remuneración se corresponde al periodo desde el 26 de julio al 31 de diciembre de 2017. A partir de 2018 fue miembro del Consejo durante el ejercicio completo.

- D. Jose Javier Echenique Landiríbar: En 2018 comenzó a percibir una remuneración adicional por su incorporación a órganos de administración de otras sociedades del Grupo Telefónica.

  El 18 de diciembre de 2019 fue nombrado Vicepresidente del Consejo de Administración, por lo que su remuneración fija se incrementó en 80 miles € anuales.

- Dª Carmen García de Andrés y D. Francisco José Riberas Mera (% variación 2017/2018): Las cifras indicadas muestran la variación entre la remuneración efectivamente devengada en 2016 y en 2017. Estas cifras no son comparables dado que estos Consejeros fueron nombrados el 4 de mayo de 2017 y, por tanto, la remuneración se corresponde al periodo desde el 4 de mayo al 31 de diciembre de 2017. A partir de 2018 fueron miembros del Consejo durante el ejercicio completo.

- Dª María Luisa García Blanco: En relación con la variación 2018/2019, la cifra indicada muestra la variación entre la remuneración efectivamente devengada en 2018 y en 2019. Estas cifras no son comparables dado que la Consejera fue nombrada el 25 de abril de 2018 y, por tanto, la remuneración se corresponde al periodo desde el 25 de abril al 31 de diciembre de 2018. A partir de 2019 fue miembro del Consejo durante el ejercicio completo.

  En relación con la variación 2020/2021, el incremento en las remuneraciones se debe principalmente a que Dª María Luisa García Blanco se incorporó al Consejo Asesor de Telefónica España en 2021.

- D. Peter Löscher: A mediados de 2020 comenzó a percibir una remuneración adicional por su incorporación a órganos de administración de otras sociedades del Grupo Telefónica. A partir de 2021 ya ha percibido la remuneración total por el ejercicio completo por pertenecer a dichos órganos de administración.

- Dª Claudia Sender Ramírez (% variación 2020/2021): El 24 de febrero de 2021 se incorporó a la Comisión de Estrategia e Innovación, percibiendo la retribución correspondiente.

- Dª Sabina Fluxà Thienemann (% variación 2020/2021): La reducción de la remuneración se debe principalmente a que Dª Sabina Fluxà Thienemann renunció a su cargo de Consejera con fecha 29 de septiembre de 2021.

- Remuneración media empleados de Telefónica S.A. y todas sus filiales dependientes: En el ejercicio 2019, la remuneración media se ha calculado a partir de los gastos de personal incluidos en las Cuentas Anuales Consolidadas de dicho ejercicio, donde se incluye el coste del Plan de Suspensión Individual. A este respecto, el 27 de septiembre de 2019 Telefónica España suscribió el II Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas (CEV). El valor actual de los flujos de pagos del Plan, junto con la actualización de las estimaciones del plan anterior y la dotación de una provisión asociada al plan de formación supuso un gasto antes de impuestos de 1.732 millones de euros.

  En el ejercicio 2021, la remuneración media se ha calculado a partir de los gastos de personal incluidos en las cuentas anuales consolidadas de dicho ejercicio, donde se incluye el coste del Plan de Salidas Voluntarias de Telefónica España. El impacto de este Plan sobre los gastos de personal asciende a 1.382 millones de euros antes de impuestos.



D. Otras Informaciones de Interés

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha 23 de febrero de 2022.

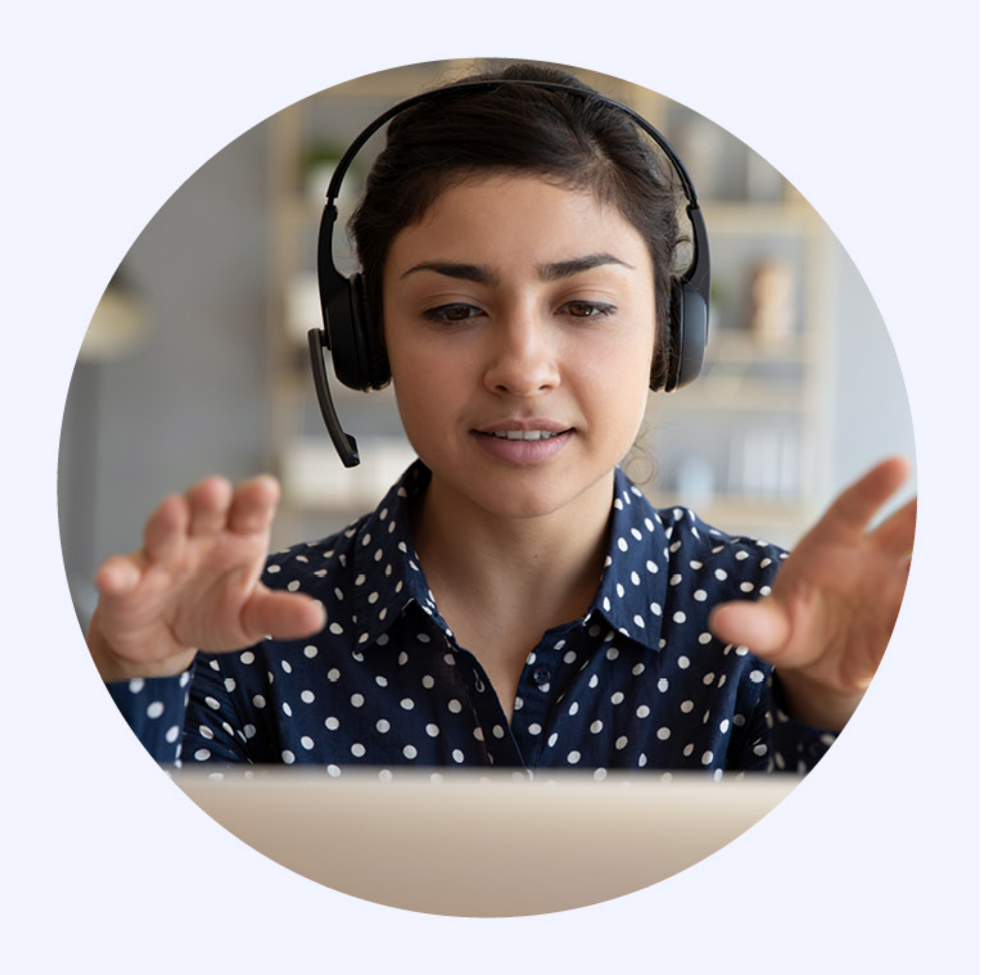
Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No



Capítulo 6

Otra información





6.1. Liquidez y recursos de capital

Financiación

Durante el ejercicio 2021, Telefónica obtuvo financiación (sin considerar la refinanciación de papel comercial y préstamos bancarios a corto plazo) por un valor aproximado de 6.667 millones de euros, de los cuales 2.954 millones de euros en el grupo, 1.650 millones de euros en el vehículo de la JV del grupo en Alemania con Allianz, 1.976 millones de euros se obtuvieron en el vehículo de la JV del grupo en Reino Unido con Liberty Global plc y 87 millones de euros equivalentes en el vehículo de la JV del grupo en Brasil con CDPQ. La actividad de financiación de Telefónica se centra en mantener una sólida posición de liquidez, así como en refinanciar y extender los vencimientos de deuda en un entorno de tipos bajos.

Las principales operaciones de financiación de 2021 en el mercado de bonos han sido las siguientes:

	Nominal (millones)					
Concepto	**Fecha de emisión**	**Fecha de vencimiento**	**Divisa**	**Euros**	**Moneda de emisión**	**Cupón**
Telefónica Móviles Chile, S.A.						
Bono	15/04/2021	01/03/2026	90.000	94	CLP	3,600 %
Bono	18/11/2021	18/11/2031	500	441	USD	3,537 %

Las principales operaciones en el mercado bancario en 2021 han sido las siguientes:

- El 26 de marzo de 2021, Telefónica, S.A. firmó y dispuso 200 millones de euros del préstamo bilateral y vencimiento original en 2022. El 28 de junio de 2021 se canceló anticipadamente.
- El 17 de junio de 2021, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG dispuso 300 millones de euros del tramo 1 del préstamo con el Banco Europeo de Inversión firmado el 18 de diciembre de 2019 y vencimiento en 2029.
- El 14 de julio de 2021, Telefónica Germany GmbH & Co. OHG dispuso 150 millones de euros del tramo 2 del préstamo con el Banco Europeo de Inversión firmado el 14 de enero de 2020 y vencimiento en 2029.

Recursos disponibles

Al 31 de diciembre de 2021, la liquidez de Telefónica asciende a 24.586 millones de euros, que incluye: las líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por 12.182 millones de euros (de los cuales 11.791 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses); efectivo y equivalentes de efectivo y ciertas partidas de activos financieros a corto plazo.

En las Notas 17, 18 y 19 de los estados financieros consolidados se recoge información adicional en relación con las fuentes de liquidez de la Compañía, las líneas de crédito disponibles, la gestión del riesgo de liquidez, la información relativa al nivel de endeudamiento de la Compañía, así como información sobre la gestión del capital.

Compromisos contractuales

En la Nota 26 de los estados financieros consolidados se recoge la información relativa a los compromisos en firme que requerirán una salida de efectivo en el futuro como consecuencia de compromisos por compras y prestación de servicios relacionados con la actividad principal de la Compañía, así como de arrendamientos de bajo valor y a corto plazo, principalmente.

Gestión del riesgo de crédito

El Grupo Telefónica considera la gestión del riesgo de crédito de clientes como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento del negocio de manera sostenible. Esta gestión se basa en la evaluación activa del riesgo asumido en las operaciones comerciales, de forma que se valore adecuadamente la relación rentabilidad-riesgo, y en la necesaria independencia entre las funciones de originación y gestión del riesgo.

En las diferentes empresas del Grupo se establecen procedimientos de autorización y gestión formales, teniendo en cuenta las mejores prácticas en la gestión del riesgo crediticio pero adaptadas a las particularidades de cada mercado. Se evalúan especialmente aquellas



operaciones con clientes que pudieran generar un impacto significativo en los estados financieros del Grupo y aquellos productos que, por su público objetivo, plazo, canales de comercialización, u otras características comerciales, supongan una intensificación del riesgo, para los cuales se establecen diversas medidas de gestión para mitigar la exposición al riesgo de crédito. Estos procedimientos incluyen:

- Modelos estadísticos/expertos para la admisión de clientes que permiten anticipar y gestionar la probabilidad de impago asociada a los mismos.
- Herramientas de gestión que permiten segmentar estrategias de admisión por producto, canal, geografía y tipo de cliente.
- Monitorización continua de la solvencia y hábitos de pago de los clientes en cartera.
- Procesos de cobranza internos y externos orientados a incrementar la recuperación de la deuda, con actividades diferenciadas en función del perfil y antigüedad del incumplimiento.
- Supervisión y evaluación constante de la exposición al riesgo de crédito.

La valoración del riesgo de crédito comercial está integrada en los procesos operativos del día a día, orientando tanto la tipología de productos y servicios disponible para los diferentes perfiles crediticios como las estrategias de gestión a lo largo del ciclo de vida del cliente.

Calificación crediticia

A 31 de diciembre de 2021, la calificación crediticia de la deuda a largo plazo de Telefónica, S.A. es de 'BBB perspectiva estable' por Fitch, 'BBB- perspectiva estable' por Standard & Poor's y 'Baa3 perspectiva estable' por Moody's. Durante este ejercicio no se han producido variaciones en las calificaciones crediticias de largo plazo por parte de ninguna de las tres agencias. Las últimas variaciones de rating tuvieron lugar en 2020, cuando S&P revisó la perspectiva del rating 'BBB' de 'estable' a 'negativa' el 1 de abril de 2020 y, posteriormente, el 20 de noviembre de 2020, revisó la calificación crediticia y perspectiva de 'BBB con perspectiva negativa' a 'BBB- con perspectiva estable'. El 7 de noviembre de 2016, Moody's revisó la calificación crediticia y perspectiva de 'Baa2 con perspectiva negativa' a 'Baa3 con perspectiva estable' y el 5 de septiembre de 2016, Fitch rebajó la calificación crediticia de 'BBB+ con perspectiva estable' a 'BBB con perspectiva estable'.

En 2021, entre las actuaciones realizadas por Telefónica para proteger la calificación crediticia destaca la gestión activa de nuestra cartera de activos mediante el cierre de la venta de la división de torres de telecomunicaciones en Europa (España y Alemania) y en Latinoamérica (Brasil, Perú, Chile y Argentina), el cierre de la venta de la totalidad del capital social de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y el acuerdo alcanzado para la venta de la totalidad del capital social de Telefónica Móviles el Salvador.

También Telefónica cerró varios acuerdos estratégicos con el fin de reforzar su perfil de negocio, por una parte, con Liberty Global plc, para unir sus negocios en el Reino Unido y formar una joint venture participada al 50% por ambas compañías, por otra, cerró un acuerdo entre Telefónica Chile y KKR Alameda Aggregator para la venta del 60% de las acciones de InfraCo que prestará servicios mayoristas de conectividad sobre la red de fibra óptica de InfraCo a Telefónica Chile y otro acuerdo con CDPQ para la construcción, despliegue y comercialización de una red de fibra hasta el hogar (FTTH) en Brasil. Por último, Telefónica Colombia ha suscrito con una sociedad colombiana controlada por KKR, un contrato de compraventa sobre activos de fibra óptica.

Adicionalmente, se decidió mantener los pagos del dividendo mediante la modalidad de dividendo flexible voluntario en 2021 y Telefónica España firmó un pacto social por el empleo respaldado por los sindicatos mayoritarios que contempla plan de suspensión individual del empleo totalmente voluntario.

Política de dividendos

La política de dividendos de Telefónica, S.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta los beneficios del Grupo, la generación de caja, la solvencia, la liquidez y la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas.

En marzo de 2017, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. decidió definir los periodos de pago de sus dividendos, de tal forma que, a partir de ese momento, el pago del dividendo en el segundo trimestre tendrá lugar en el mes de junio y el pago del dividendo en el cuarto trimestre tendrá lugar en el mes de diciembre, en ambos casos no más tarde del tercer viernes del mes correspondiente.

En febrero de 2020, Telefónica anunció la política de remuneración para 2020: 0,40 euros por acción pagadero en diciembre de 2020, (0,20 euros por acción), y en junio de 2021 (0,20 euros por acción).

En mayo de 2020, tras los correspondientes análisis, se concluyó que la Sociedad tenía una posición de caja suficientemente holgada para mantener el pago de los dividendos anunciados en su momento. No obstante, por razones de prudencia financiera en el entorno de crisis generado por el COVID-19, y para conferir mayor flexibilidad en la salida de efectivo y distintas alternativas



a los accionistas, se consideró conveniente implementar el pago de los importes a realizar durante el ejercicio 2020 a través de sendos *scrip dividends* (denominados también 'Telefónica Dividendo Flexible') que, como es sabido, permiten a todos los accionistas la opción de recibir la remuneración a que se refieren en acciones o efectivo, a elección del accionista.

La Junta General de Accionistas celebrada el 12 de junio de 2020 aprobó las propuestas de s*crip dividend,* que se ejecutaron en los meses de junio y diciembre de 2020.

En febrero de 2021 se anunció la política para 2021, que consiste en el pago de un dividendo de 0,30 euros por acción, pagadero en diciembre de 2021 (0,15 euros por acción) y en junio de 2022 (0,15 euros por acción).
La Junta General de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021 aprobó las propuestas de scrip dividend, que se ejecutaron en los meses de junio y diciembre de 2021.
Para el pago de junio de 2022, se propondrá a la Junta General de Accionistas de 2022 la adopción de los acuerdos societarios oportunos.

6.2. Acciones propias

Telefónica ha realizado, y puede considerar realizar, operaciones con acciones propias y con instrumentos financieros o contratos que otorguen derecho a la adquisición de acciones propias, o cuyo subyacente sean acciones de la Sociedad.

Las operaciones de autocartera tendrán siempre finalidades legítimas, entre otras:

- Ejecutar programas de compra de acciones propias aprobados por el Consejo de Administración o acuerdos de la Junta General de Accionistas,
- Cumplir compromisos legítimos previamente contraídos,
- Cubrir programas de acciones entregables a los empleados y directivos,
- Otros fines admisibles conforme a la normativa aplicable. En el pasado, las acciones propias compradas en el mercado bursátil se han utilizado para canjearlas por otros títulos-valores (como en el caso de las participaciones preferentes), intercambiarlas por participaciones en otras compañías (como el caso del canje de acciones con KPN), o reducir el número de acciones en circulación (mediante amortización de las acciones compradas) para mejorar los beneficios por acción o la entrega de acciones propias como contrapartida a la adquisición de una participación en otra compañía (como el acuerdo con Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.).

Las operaciones de autocartera no se realizarán en ningún caso sobre la base de información privilegiada, ni responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de los precios. En particular, se evitará la realización de cualquiera de las conductas referidas en los artículos 83.ter.1 de la Ley del Mercado de Valores, 2 del Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado.

Para más información véase la Nota 17.h) 'Instrumentos de patrimonio propios' de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021.



6.3. Acontecimientos posteriores

Los acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio se describen en la Nota 31 de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021.





6.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas

La información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas se describen en la Nota 22, *Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera, Deber de información de la Ley 15/2010, de 5 de julio* de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021.



6.5. Glosario

A continuación, se presentan las definiciones de algunos términos técnicos utilizados en el presente Informe de Gestión:

“Accesos” se refiere a cualquier conexión o cualquier servicio de telecomunicaciones ofrecido por Telefónica. Un cliente puede contratar múltiples servicios, por lo que contabilizamos el número de accesos o servicios contratados por el cliente. Por ejemplo, un cliente que tiene una línea de telefonía fija y un servicio de banda ancha, representa dos accesos en lugar de uno.

“Accesos de Telefonía Fija” incluye accesos de la red telefónica pública conmutada, o PSTN, líneas telefónicas de uso público, líneas y circuitos RDSI (servicios integrados de red digital),fixed wireless y de voz sobre IP.

“Accesos de Internet y Datos / Accesos de Banda Ancha Fija (BAF)” incluye accesos de banda ancha minorista (accesos ADSL, accesos VDSL, satélite, fibra óptica y circuitos de más de 2 Mbps), banda estrecha (servicio de Internet a través de las líneas PSTN) y los circuitos restantes de clientes finales que no son de banda ancha. El ADSL desnudo permite a los clientes suscribirse a una conexión de banda ancha sin pagar cuota mensual de línea fija.

“Accesos Móviles”. Los accesos a la red móvil son de voz y/o datos (incluyendo la conectividad). Los accesos móviles se clasifican en accesos de contrato y prepago.

“Accesos mayoristas” se refiere al acceso que les proveemos a otras compañías, que luego ellos les venden a sus clientes residenciales o de empresas.

“Actividad comercial” incluye las altas de accesos, la sustitución o canje de equipos celulares, migraciones y bajas de accesos.

“ARPU” son los ingresos del servicio móvil de un período específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

“ARPU de Datos” son los ingresos de datos de un periodo específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

“Amazon Web Services (AWS)” es una plataforma de servicios de nube que te ofrece potencia de cómputo, almacenamiento de bases de datos, entrega de contenido y otra funcionalidad para ayudar a tu negocio a escalar y crecer; además de ser mucho más segura que un servidor físico.

“Banda Ancha Móvil” incluye **Internet móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que también se utilizan para realizar llamadas de voz, como por ejemplo son los smartphones) e incluye **Conectividad móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que complementan a la banda ancha fija, tales como 'PC Cards /dongles', que permiten la descarga en movimiento de grandes cantidades de datos).

“Bucle local” es el circuito físico que conecta el punto de terminación de red en las dependencias del abonado a la red de distribución principal o instalación equivalente de la red pública de telefonía fija.

“B2B” se refiere al segmento empresas.

“B2C” se refiere a clientes del segmento minorista.

“CATV” (o Televisión por Antena Comunitaria) es un sistema de televisión que se ofrece a través de señales de radiofrecuencia que se transmiten a los televisores por medio de redes de fibra óptica o cables coaxiales.

“Churn” indica el porcentaje de desconexiones sobre los accesos medios ponderando entre el número de meses.

“Cloud computing” es un servicio o informática en la nube, el cual permite ofrecer servicios informáticos en Internet. Es un servicio mediante el cual los recursos compartidos, *software* e información se proporcionan a los ordenadores y a otros dispositivos como una utilidad en la Red (normalmente Internet).

“Cloud Phone” es una aplicación que permite transferir archivos entre dos smartphones de manera sencilla.

“Coche conectado” o vehículo conectado es un vehículo que está equipado con acceso a Internet y generalmente a una red de área local inalámbrica o por satélite.

“Convergente” son productos combinados que ofrecen más de un servicio por el mismo precio.



“Cuota Mercado” se refiere al porcentaje que representa el número de accesos finales del operador con respecto al mercado total existente en su área de concesión.

“DTH” (por sus siglas en inglés de Direct-To-Home o directo al hogar) es un tipo de tecnología de acceso para la distribución del servicio de TV.

“FTRs” o Fixed Termination Rates son tarifas establecidas de la red fija que se cobran a la hora de realizar una llamada de un cliente a otro de otro operador.

“FTTH” (Fibra Óptica Al Hogar o según sus siglas en inglés (Fiber To The Home), es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, Telefonía IP y Televisión (IPTV) a hogares, negocios y empresas.

“FTTx” es un término genérico para designar cualquier acceso de banda ancha sobre fibra óptica que sustituya total o parcialmente el cobre del bucle de acceso.

“5G”, una tecnología aún en desarrollo, que es la sucesora de la red de telefonía móvil 4G, cuya misión es agilizar la experiencia de navegación y descarga en Internet.

“Ganancia Neta/Pérdida Neta” es la diferencia entre la base de accesos al cierre de un período y al comienzo de dicho período.

"GHz" significa Gigahercios.

“Ingresos” se refiere a las ventas netas y a los ingresos provenientes de la prestación de los servicios.

“Ingresos de Interconexión” son los ingresos recibidos de los otros operadores que utilizan nuestras redes para terminar sus llamadas o mensajes, o conectar con nuestros clientes.

“Ingresos de Datos” incluye los ingresos procedentes de servicios de datos móviles como la conectividad móvil e Internet móvil, mensajes premium, descarga de tonos y logos, correo móvil y SMS/MMS.

“Ingresos del servicio” se refiere a los ingresos menos los ingresos por venta de terminales móviles. Los ingresos del servicio se relacionan principalmente con los servicios de telecomunicaciones, especialmente los ingresos de voz y datos (SMS y tráfico de datos de descarga y los ingresos de carga) consumidos por nuestros clientes.

“Inteligencia artificial (IA)” es la inteligencia llevada a cabo por máquinas.

"Internet of Things" o IoT por sus siglas en inglés, se refiere a tecnologías que permiten conectar dispositivos, tanto móviles como fijos, con otros dispositivos con la misma capacidad.

“IPTV” (Internet Protocol Television o televisión con protocolo de internet) son sistemas de distribución por subscripción de señales de televisión o vídeo usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.

“ISDN” son las siglas en inglés de Integrated Services Digital Network. **ISDN** es un formato común para transmitir información por vía de una conexión digital de alta velocidad.

“LTE” significa Long Term Evolution o tecnología de acceso móvil 4G.

"Mb", significa Megabytes.

"MHz", significa Megahercios.

"MMS" o “Multimedia Messaging Service” es un estándar de mensajería que permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.

“OMV”, un operador móvil virtual, es un operador de telefonía móvil que presta servicios móviles a través de otro operador de red móvil. Un OMV paga una cuantía al operador de red móvil por el uso de la infraestructura para facilitar la cobertura a sus clientes.

“OTT” o **“servicio de televisión over the top”** son servicios a través de Internet (como televisión).

“Paquetes” son productos combinados que combinan servicios fijos (línea fija, banda ancha y televisión) y servicios móviles.

“PSTN” significa red telefónica pública conmutada.

“SIM” significa módulo de identidad de abonado, una tarjeta inteligente extraíble utilizado en teléfonos móviles, módems USB, etcétera para identificar al usuario en la red.

“Smart Wi-Fi” es una aplicación a través de la cual puedes autogestionar y controlar tu Wi-Fi y los dispositivos conectados desde el móvil.

"SMS", o **"Short Messaging Service",** es un sistema de mensajes cortos por la red móvil.

“STB” (por sus siglas en inglés Set-top box): dispositivo que recibe y decodifica la señal de televisión analógica o digital (DTV), para luego ser mostrada en un dispositivo de televisión.

“Tarifa de terminación Fija” es una tarifa establecida para le red fija, cuando un cliente realiza una llamada a otro cliente de otro operador de red.

“Tarifa de terminación Móvil” que es el cargo por minuto o SMS pagado por un operador de red de telecomunicaciones a otro operador, cuando un cliente realiza una llamada a otro operador de red.

"Tbps" significa Terabytes por segundo.

"TIC", o **Tecnologías de la Información y la Comunicación,** son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...).



“Trackers”, o rastreadores es un servidor especial que contiene la información necesaria para que los usuarios se conecten con otros usuarios.

“Tráfico de voz” significa minutos de voz utilizados por nuestros clientes durante un período determinado, tanto de salida como, de entrada.

“Tráfico de datos” incluye todo el tráfico de los servicios de acceso a Internet, de mensajería (SMS, MMS) y de conectividad que es transportado por las redes de Telefónica.

“TV de Pago” incluye televisión por cable, por satélite, y televisión a través de protocolo de Internet (IPTV).

"UBB" o "Ultra Banda ancha", es una conexión de fibra con un minimo de velocidad descarga de 100 mbps y un minimo de velocidad de subida de 50 bps.

"p.p." se refiere a puntos porcentuales

“VoIP” significa voz sobre IP (protocolo de Internet).

“VPN” (Virtual Private Network), es una tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet.



Telefónica, S.A.

Informe de aseguramiento razonable independiente
sobre el diseño y efectividad del sistema de control interno
sobre la información financiera (SCIIF)



Informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera SCIIF)

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable del diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante SCIIF) y la descripción que sobre el mismo se incluye en el Informe adjunto que forma parte de la sección correspondiente del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Informe de gestión que acompaña a las cuentas anuales consolidadas de Telefónica, S.A. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo Telefónica) al 31 de diciembre de 2021. Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por el Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el *Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) en su informe "*Internal Control-Integrated Framework*".

Un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable, e incluye aquellas políticas y procedimientos que: (i) permiten el mantenimiento de una forma precisa, a un nivel razonable de detalle, de los registros que reflejan las transacciones realizadas; (ii) proporcionan una seguridad razonable de que las transacciones se registran de una forma apropiada para permitir la preparación de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable y que éstas se realizan únicamente de acuerdo con las autorizaciones establecidas; y (iii) proporcionan una seguridad razonable en relación con la prevención o detección a tiempo de adquisiciones, uso o venta no autorizados de activos del Grupo que pudieran tener un efecto material en la información financiera.

Limitaciones inherentes

En este sentido, hay que tener en cuenta que, dadas las limitaciones inherentes a todo Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del mismo, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, por lo que pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que pudieran no ser detectados. Por otra parte, la proyección a periodos futuros de la evaluación del control interno está sujeta a riesgos tales como que dicho control interno resulte inadecuado a consecuencia de cambios futuros en las condiciones aplicables, o que en el futuro se pueda reducir el nivel de cumplimiento de las políticas o procedimientos establecidos.

Responsabilidad de los administradores

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, así como de la evaluación de su eficacia, del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la información relativa al SCIIF adjunta.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable sobre el diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de Grupo Telefónica, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).



Un trabajo de seguridad razonable incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Opinión

En nuestra opinión, el Grupo Telefónica mantenía, al 31 de diciembre de 2021, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 efectivo, el cual está basado en los criterios y políticas definidos por la Dirección del Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) en su informe "*Internal Control – Integrated Framework*".

Asimismo, la descripción del Informe sobre el SCIIF adjunta al 31 de diciembre de 2021 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el artículo 540 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y con la Circular nº 5/2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) de fecha 12 de junio de 2013, y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 3/2021, de 28 de septiembre de la CNMV, a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Virginia Arce Peralta

25 de febrero de 2022

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2022 Núm. 01/22/01154
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones